ده نکته طلایی که در قواعد بازاریابی تلفنی باید بدانیم

وقتی صحبت از قواعد بازاریابی تلفنی به میان می‌آید شاید یک سری قوانین دست‌وپاگیر به ذهن ما خطور کند. و نگران نتایجی که تماس‌های تبلیغاتی ما در بر خواهند داشت، باشیم. اما دست نگه دارید! یک خبر خوب اینکه این کار اصلاً سخت نیست و از آن مهم‌تر تاثیر زیادی روی مشتریان و کسب و کار شما دارد. دانستن قواعد بازاریابی تلفنی می‌تواند برگ برنده شما در استراتژی فروش نسبت به رقبا باشد. پس با ما همراه شوید تا در این مقاله به این ده قاعده طلایی فروش تلفنی بپردازیم. تمام هدف ما برای تماس یک چیز است. شناخت مشتریان و از آن مهم‌تر ساخت لیست مشتریان

تاثیرگذار.

بازاریابی تلفنی، فروش تلفنی نیست

اول از همه باید بدانیم که بازاریابی تلفنی با فروش تلفنی فرق می‌کند. وقتی شما برای فروش تلفنی تماس می‌گیرید طبیعی است که دست و پای خود را گم کنید. تمام توجه تماس شما به یک چیز ختم می‌شود: فروش. و مدام در ذهن خود تکرار می‌کنید که اگر این تماس منجر به فروش نشود همه چیز تمام است. طبیعتاً چنین تماسی ممکن است خیلی شما را سردرگم کند. اما از آن طرف، بازاریابی تلفنی ممکن است با انواع اهداف دیگر انجام شود.

برای مثال بازاریابی تلفنی می‌تواند با هدف انجام تحقیقات بصورت جمع‌آوری نظرات و پیشنهادات باشد و یا ممکن است جهت جمع‌آوری اطلاعات کسب‌وکارهای مشتریان صورت بگیرد. ممکن است برای پیدا کردن نام افراد تصمیم‌گیرنده در شرکت‌های مشتریان و تکمیل اطلاعات تماس آنها در قالب یک لیست، تماس‌هایی از جنس بازاریابی تلفنی انجامم دهید. یا هر دلیل دیگری که به کارتان مربوط می‌شود.

اگر تماس‌های فروش تلفنی شما را عصبی و دستپاچه می‌کند، بهترین کار این است که مدتی بازاریابی تلفنی انجام دهید که بتوانید به روحیات خود مسلط شوید. هیچ ایرادی ندارد اگر کمی با

مشتری در صلح و صفا و بدون هدف فروش گپی بزنید. به هر حال بازاریابان و فروشندگان تلفنی هم نیاز به تمرین و تقویت دارند.

ده قاعده مهم از قواعد بازاریابی تلفنی

بازاریابی تلفنی یا همان تلمارکتینگ که این روزها زیاد در موردش صحبت می‌شود، نکات مهمی دارد که بد نیست با هم به آن بپردازیم.

قبل از شروع یادتان باشد که باید با برنامه عمل کنید

حتماً با خودتان چک کنید که قبل از شروع مطمئن شوید که برای اینکار برنامه دارید. باید بدانید که هدف‌تان از این کار چیست. برای مثال فرض کنید هدف شما تکمیل اطلاعات تماس مشتری برای مثال جمع‌آوری ایمیل آنها باشد. برای شرکت‌های متوسط و کوچک که تماس می‌گیرید، در اولین تماس بدون در نظر گرفتن اینکه چه کسی آن سوی تلفن است، می‌توانید به راحتی به ایمیل مورد نظر دست پیدا کرده و تماس تلفنی را قطع کنید. اما اگر هدف شما برقراری ارتباط با شخص تصمیم‌گیرنده در آن شرکت است، احتمالاً نیاز باشد اول با دستیار شخصی یا منشی فرد مورد نظر گفتگو کنید.

در هر صورت بسته به هدفی که از تماس خود دنبال می‌کنید، نوع تماس ، زمان و موارد دیگر هم مشخص می‌شوند. این اولین قاعده

از قواعد بازاریابی تلفنی است که باید در نظر بگیرید. در واقع بدون هدف از قبل تعیین شده، تماس شما به جای خوبی نخواهد رسید.

یک متن یا خط متنی مشخص برای خود در نظر بگیرید

حالا که هدف خود را می‌دانید اهمیت دارد که از آنچه قرار است بگویید متنی تهیه کنید. فرقی نمی‌کند هدف شما چه باشد. به هر حال می‌توانید یک متن یا چند متن برای این موضوع تعیین کنید. فرض کنیم همان مثال قبلی را دنبال می‌کنید و قرار است ایمیل‌هایی را از مشتریان دریافت کنید و در لیست ایمیل قرار

دهید. احتمالاً متنی که می‌توانید تهیه کنید به این شکل می‌تواند باشد:

"سلام و روز بخیر من علی احمدی هستم. از شرکت طراحی سفید با شما تماس می‌گیرم. اگر ممکنه ایمیل مسئول بازاریابی یا مارکتینگ یا ایمیلی که بتونیم نمونه‌کارهامونو براتون ارسال کنیم بفرمایید. لطفاً اگر مقدوره اسم فرد دریافت‌کننده ایمیل رو هم بفرمایید."

در واقع متنی که آماده می‌کنید قرار نیست که تمام صحبت‌های شما را در طی تماس در خود داشته باشد. هدف از داشتن متن این است که برای بخش اول تماس و اینکه چه می‌خواهید بگویید خیال خودتان را راحت کنید. در صورتی که این قاعده از قواعد بازاریابی تلفنی را رعایت نکنید ممکن است مشتریتان حسابی سردرگم شود. پس قبل از تماس یک مداد و پاک کن و کاغذ کنار خود داشته باشید که متن تماس‌تان را خوب ویرایش کنید.

عجله‌ای نیست؛ ساده، آرام و شفاف سخن بگویید

خیلی بعید نیست که شما طی تماس تلفنی هول شوید. معمولاً ابتدای تماس، فضای خشک و بی روحی را تجربه خواهید کرد که به عصبی شدن شما می‌تواند سرعت بدهد. حتی همان متنی که آماده کرده‌اید ممکن است با این مخاطب خاص جواب ندهد و حسابی هول و دستپاچه شوید. باید این را در نظر بگیرید که به خودتان حق

بدهید در اولین تماس با یک شخص، کمی احساس ناراحتی کنید.

خیلی راحت بنشینید و شمرده صحبت بکنید. در شرایطی قرار نگیرید که قفسه سینه و پرده دیافراگمتان احساس فشار داشته باشند. با سرعت کاملاً طبیعی صحبت کنید. نه لازم است سریع حرف بزنید نه خیلی آرام. در این صورت صدای شما خیلی بهتر منتقل خواهد شد. برای امور تجاری این مورد بسیار اهمیت دارد و معمولاً جواب می‌دهد. به علاوه حس خوبی را به فرد مقابل ارائه می‌کند. این مورد از قواعد بازاریابی تلفنی در هر شرایطی است که شما را در صحبت کردن پشت تلفن کمک خواهد کرد.

اینکه یک متن مناسب داشته باشید اصلاً چیز بدی نیست. مهم رعایت کردن سرعت صحبت شماست. پس مراقب باشید در آخر مثل یک ربات صحبت‌تان را پایان ندهید. کلید این موضوع آرام و شمرده صحبت کردن است و اینکه یادتان باشد فرصت کافی برای خواندن متن‌تان بصورت شفاف دارید.

برای یک مکالمه یا حتی مذاکره آماده شوید

شخص مخاطب ممکن است از شما سوالاتی بپرسد. پس بهتر است خودتان را آماده کنید. شما لازم است پاسخ سوال او را بدهید و یا اگر نگرانی خاصی نسبت به موضوع دارد باید بتوانید آن را برطرف کنید. اگر قرار بود بازاریابی تلفنی به همین راحتی باشد که متن را

آماده کنی و تماس بگیری و از رو بخوانی، دیگر نیازی نبود که این همه راجع به قواعد بازاریابی تلفنی صحبت کنیم. پس لیست سوالات احتمالی را تهیه یا لااقل یک بار به آنها فکر کنید و چند سوال آماده برای خودتان کنار بگذارید.

آماده شنیدن "نه" یا "نه، متشکرم" باشید

از این بدتر هم اتفاق می‌افتد و ممکن است مخاطب کمی بی‌ادب‌تر هم باشد. نگذارید این ناراحت‌تان کند. گاهی ممکن است به‌واسطه اعتمادبه‌نفسی که دارید سعی کنید وارد بحث بشوید. بهتر است که شخص مقابل را محترمانه متقاعد کنید. اما گاهی شنیدن "نه" به معنی "نه" است و نه چیز دیگری؛ پس بی خیال شوید. از مخاطب

بابت وقتی که برای شما گذاشت تشکر کرده و ارتباط را قطع کنید. وقت برای امتحان کردن راه‌های دیگر وجود دارد. از قواعد مهم بازاریابی تلفنی همین است که کمی صبور و قوی باشید تا به هدف‌تان برسید.

از دروازه‌بان عبور کنید

حتماً برای شما هم پیش آمده که به شرکتی تماس گرفته‌اید و هر کاری که کرده‌اید موفق به صحبت با مدیرعامل یا مدیر مارکتینگ یا شخص مورد نظر خودتان که در سِمَت خاصی است نشده‌اید. علت این موضوع فقط یک چیز است: شما با دروازه‌بان صحبت کرده‌اید. افرادی هستند در شرکت‌ها که نقش واسطه را بازی می‌کنند و برای این کار تجربه دارند که تا حد ممکن جلوی ارتباط با مدیران را بگیرند. آنها خوب بلدند که چگونه به شما پاسخ بدهند و تماس شما را به عنوان یک بازاریاب تلفنی بی‌نتیجه بگذارند. برای این موضوع راهکارهایی تجربی وجود دارد که شما هم می‌توانید به آن اضافه کنید.

- **زمان تماس خود را تغییر دهید.** در تمام ساعت کاری این دروازه‌بان آماده نشسته تا شما تماس بگیرید. پس خارج از

ساعت کاری تماس بگیرید. بعضی از مدیران نیم ساعت زودتر در محل کار حاضرند و بعضی بعد از ساعت کاری رسمی شرکت ممکن است ساعتی در شرکت حضور داشته باشند. پس از این ساعات برای دور زدن دروازه‌بان استفاده کنید. معمولاً مدیران تماس‌ها را پاسخ می‌دهند.

- **اگر تماس گرفتید و متوجه شدید به دروازه‌بان خوردید می‌توانید سراغ یک کسی را بگیرید که سمت پایین‌تری دارد.** مثلاً از او بخواهید که شما را به یک پشتیبان تلفنی ارجاع دهد تا مشکل خود را مطرح کنید. پشتیبان‌های تلفنی ممکن است شما را به مدیریت ارجاع دهند یا حداقل می‌توانند تمام اطلاعات درخواستی را در اختیار شما بگذارند. برعکس دروازه‌بان‌ها که کارشان دفع است. پشتیبان‌های تلفنی کارشان پاسخگویی‌ست و برای این کار تمرین داده شده‌اند.

ممکن است راه‌های بیشتری نیاز باشد که گاهی اعتماد به نفس بالاتری هم می‌خواهد. بعد از اینکه حسابی در تلمارکتینگ جا افتادید می‌توانید سراغ راه‌های دیگر بروید.

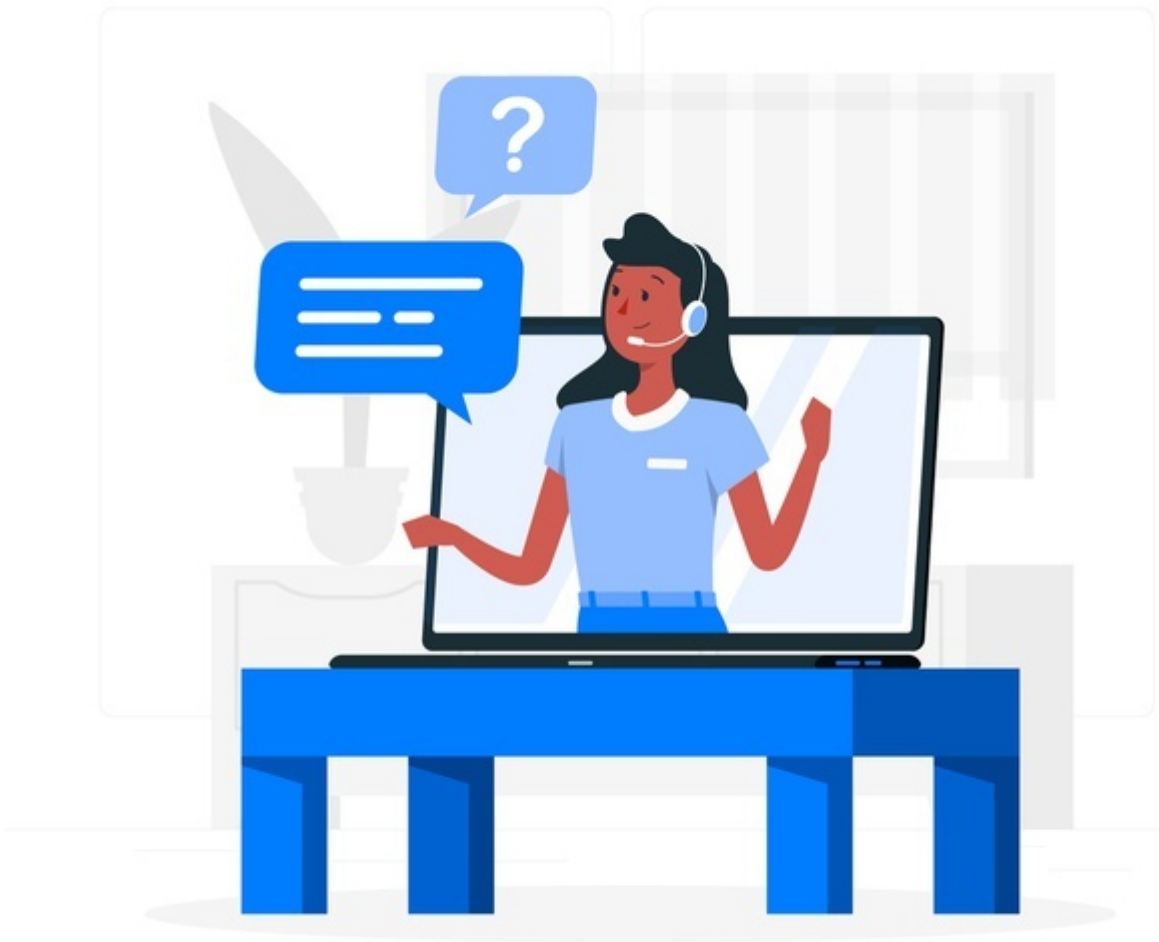
یک پایان مودبانه برای تماس در نظر بگیرید

در هر صورتی که در تماس مورد نظر نتیجه دلخواه‌تان را دریافت کرده‌اید یا خیر، همیشه از طرف مقابل بابت زمانی که در اختیار شما گذاشته سپاسگزار باشید. شاید یکی از مهمترین قواعد بازاریابی

تلفنی که زیاد هم جدی گرفته نمی‌شود همین باشد. زیرا شما ممکن است بارها بخواهید تماس بگیرید و اثری که در آخرین تماس از خودتان گذاشتید می‌تواند در تماس بعدی برای شما چراغ را سبز یا قرمز کند. حتی اگر شخص مقابل هم محترم نبود چاره‌ای نیست که شما محترمانه تماس را قطع کنید.

اگر چیزی باید انجام بدهید بموقع باشد

ممکن است در تماس وعده دهید نمونه محصولات خود را که به دست‌تان می‌رسانیم. به جای وعده، همین الان برایشان بفرستید. حتی اگر از ارسال اطمینان دارید، ابتدا ارسال را انجام دهید و بعد از رسیدن محصول دست مشتری تماس را برقرار کنید. به هر حال اگر وعده ارسال بدهید و بگذارید برای آخرین ساعات کاری، انتظار پاسخ خاصی نداشته باشید. آنها به راحتی می‌توانند کار شما را به روزهای آتی حواله دهند که نتیجه آن بسیار ناامیدکننده خواهد بود.



تمرین خود را کنار نگذارید

تمرین شما را حرفه‌ای می‌کند. فرقی ندارد در کجا مشغول هستید و در چه سطحی کار تلمارکتینگ را انجام می‌دهید. یکی از قواعد بازاریابی تلفنی بدون شک تمرین کردن است. این شعار که در اولین تماس تسلیم نشو حرف درستی نیست. ممکن است اولین تماس

شما راحت باشد. وقتی شرایط پیچیده می‌شود که مشتریان می‌گویند نه؛ پس برای آن روز تمرین کنید و خودتان را روی فرم نگه دارید.

قوانین بازاریابی مارکتینگ را در قانون اساسی بررسی کنید

البته همه کشورها در این مورد قانون ندارند؛ ولی بد نیست اگر قانونی وجود دارد خوب در مورد آن اطلاع داشته باشید. ممکن است قانون به شما توانایی خاصی بدهد یا شما را از مواردی منع کند. برای اینکه به دردسر نیفتید در این مورد مطالعه کنید. در کشور امریکا پیش شماره ۰۸۰۰ برای امور مارکتینگ در نظر گرفته شده و اگر تماس را در این شماره برگزار می‌کنید دارای قوانین خاصی است که موظف هستید بدانید.

کلام آخر

بازاریابی تلفنی به اشتباه به جای کلمات دیگر نظیر فروش تلفنی استفاده می‌شود. درست است که شباهت‌های زیادی بین این دو وجود دارد ولی نتیجه آنها با هم کاملاً متفاوت است. تا زمانی که شما روی قواعد بازاریابی تلفنی کار را انجام دهید، می‌توانید به خودتان اطمینان داشته باشید و کار خود را ادامه دهید. دانستن این قواعد بدون شک از شما یک بازاریاب بهتر می‌سازد. لازم نیست خیلی هم سخت بگیرید؛ همین که این موارد را رعایت کنید یک سر

و گردن از هم‌قطاران خود جلوتر هستید.

در کنار مطالعه این مقالات و سایر منابع رایگانی که راه مدیران در اختیار شما می‌گذارد، پیشنهاد می‌کنیم شرکت در دوره‌های تخصصی بازاریابی تلفنی را فراموش نکنید. برای مثال دوره «چگونه فوق ستاره فروش شویم» می‌توانند بسیاری از مهارت‌های شما در بازاریابی تلفنی را بالا ببرد. به علاوه شما را با مثال‌های عملی و راهکارهای کاربردی آشنا می‌کند که در دراز مدت می‌تواند از شما یک فرد حرفه‌ای بسازد. اگر درباره این دوره و سایر محصولات راه مدیران سوالی داشتید، می‌توانید در قسمت نظرات با ما مطرح کنید.

برای دیدن توضیحات
این دوره کلیک کنیدلب

همچنین می توانید از طریق سایت راه مدیران و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق خدمات مشاوره با پر کردم فرم مشاوره منتظر تماس کارشناسان ما باشید.

https://rahemodiran.com/%d۸%a۲%d۹%۸۵%d۹%۸۸%d۸%b۲%d۸%b۴-%d۸%a۸%d۸%a۷%d۸%b۲%d۸%a۷%d۸%b۱%db%۸c%d۸%a۷%d۸%a۸%db%۸c-/%d۸%aa%d۹%۸۴%d۹%۸۱%d۹%۸۶%db%۸c