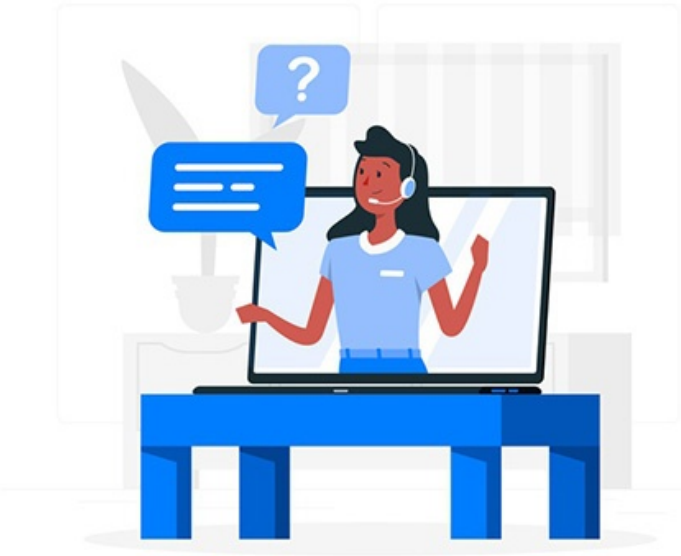

راه مدیران
مدرسه بازاریابی و فروش تلفنی
Telesales & Telemarketing School

نمونه دیالوگ های بازاریابی تلفنی؛ یک جعبه ابزار حرفه‌ای برای هر مارکتر

در ادامه مقالات رایگان مجله راه مدیران، برای درک بهتر موارد تکنیکال مطرح، چند مثال از نمونه دیالوگ های بازاریابی تلفنی را با هم مرور می‌کنیم. ممکن است شما به منظور فروش تلفنی یا بازاریابی تلفنی با مشتری خود تماس گرفته باشید. در هر دو حالت می‌توانید از روی نمونه‌ها برای خود یک آرشیو از متونی که لازم است در مکالمات بگویید تهیه کنید و بعنوان یک جعبه ابزار همراه خود داشته باشید.

اگر تصور می‌کنید یک بازاریاب تلفنی از قبل همه چیزهایی که قرار است در موردش صحبت کند را می‌داند و بر آن مسلط است احتمالاً

به اشتباه رفته‌اید. بهتر است بدانید که یک بازاریاب تلفنی یک قهرمان با قدرت‌های عجیب و غریب نیست. بازاریابان تلفنی به یک جعبه ابزار قدرتمند نیاز دارند. قطعاً اگر قرار باشد جعبه ابزارتان را تکمیل کنید، این نمونه دیالوگ های بازاریابی تلفنی می‌تواند جایگاه ویژه‌ای را در کارتان به خود اختصاص دهد.

در ادامه برخی از این نمونه ها را با هم مرور می‌کنیم و شما هم می‌توانید در انتهای صفحه تجربیات خود را به اشتراک بگذارید و یا طی یک جلسه کاری با همکارانتان به تحلیل و بررسی نمونه دیالوگ های بازاریابی تلفنی بپردازید و جعبه ابزار مخصوص کسب و کار خود را بسازید.

پدرخوانده چگونه به بازاریابی تلفنی کمک کرد؟

شاید شما هم مثل بسیاری از مارکترها از علاقمندان فیلم بی‌نظیر و تکرار نشدنی پدرخوانده ساخت فرانسیس فورد کاپولا باشید. در این فیلم مارلون براندو در نقش پدرخوانده ظاهر می‌شود و بسیار زیبا این نقش را ایفا می‌کند. در مذاکراتی که این شخص بعنوان مافیا با دیگران دارد، می‌توانید انواع احساسات و مذاکرات را مشاهده کنید. اما نکته‌ای که به موضوع این مقاله مربوط می‌شود آن است که مارلون براندو تمام دیالوگ‌ها را می‌خواند ولی آنها را حفظ نمی‌کرد. در عوض از همکارانش در پشت صحنه می‌خواست که دیالوگ‌ها را

در برگه‌هایی نوشته و جلوی او نگه دارند.

این کار باعث می‌شد که دیالوگ‌ها را به خاطر بیاورد ولی نه تمام و کمال؛ تا به شکل یک ربات صرفاً چیزهایی که حفظ کرده بود را تکرار نکند. در واقع برداشت خود از چیزی که می‌دانست و چیزی که می‌دید را بازی می‌کرد. نتیجه این روش هم مشخص است: بازی روان و شخصیت منحصر به فردی شکل گرفته که در کمتر نقشی مشاهده می‌کنید.

به عنوان یک بازاریاب تلفنی هم ما چنین انتظاری از خود داریم. بدانیم در چه مورد می‌خواهیم صحبت کنیم ولی به روان بودن مکالمات و خودمان بودن در مکالمه هم فکر کنیم. در غیر اینصورت یک تماس خشک و رباتیک تحویل مشتری خواهیم داد.

این نکته را اشاره کردیم که بدانید قرار نیست هیچ دیالوگی را حفظ کنید و نمونه دیالوگ های بازاریابی تلفنی صرفاً یک سری سر نخ هستند که می‌توانند به شما در پیدا کردن موقعیت‌تان کمک کنند.

نمونه دیالوگ های بازاریابی تلفنی: صحبت‌های خود را ساختاربندی کنید

قبل از هر چیزی معرفی آسانسوری را به‌عنوان مقدمه در هر موقعیتی فراموش نکنید. اگر به خاطر داشته باشید قبلاً در مطلب « ده نکته طلایی که درباره بازاریابی تلفنی باید بدانید» در مورد معرفی آسانسوری صحبت کرده بودیم. ولی برای اینکه مروری شود فرض کنید که سوار بر آسانسور شده‌اید و فرصت کوتاهی دارید که نظر شخص همسفر خود را جلب کرده تا بتوانید فرصت بیشتری از او دریافت کنید.

در یک تماس تلفنی هم سه قسمت مهم یعنی اینکه شما که هستید، از کجا تماس می گیرید و چه هدفی از این کار دارید را باید اعلام کنید. در صورتی که طرف مقابل به این مکالمه علاقمند باشد با شما خواهد ماند. مثالی از نمونه دیالوگ های بازاریابی تلفنی در این مورد می‌تواند این چنین باشد:

> «سلام خانم اسدی، روزتون بخیر من احمدی هستم و از وبسایت

> راه مدیران تماس می‌گیرم. تماس گرفتم جهت معرفی دوره تماس میلیاردی با شما صحبت کنم. فرصت دارید توضیحات رو خدمتتون ارائه کنم؟»

یک راه ارتباطی موفق ایجاد کنید

قبل از تماس یک موفقیت از شرکت مقابل را در نظر داشته باشید تا برای برقراری ارتباط بهتر در صورت لزوم ارائه دهید. برای مثال موفقیت شرکت مخاطب در تولید یک محصول خاص که به تازگی خبرساز شده بود را در نظر بگیرید و برای ارتباط بهتر با این مطلب ادامه دهید:

> "چند روز گذشته خبر تولید محصول ایکس از شرکت شما را مطالعه کردم. از این بابت بهتون تبریک عرض می‌کنم."

قرار است چه چیزی به مشتری ارائه کنید؟ آن را به صورت یک ارزش پیشنهادی ارائه دهید:

"من طبق مطالعاتی که روی شرکت شما داشتم، مطلع شدم که محصول یا خدمت ما میتونه به شرکت شما کمک بزرگی بکنه. امکانش هست در این مورد چند سوال بپرسم که مطمئن بشم؟"

قبل از تماس باید مطمئن شوید که مشتری شما همان کسی هست که به آن نیاز دارید. تماس کور راه به جایی نمی برد. پس بهتر است که قبل از تماس با اطلاعاتی که از شرکت مخاطب دارید کمی خلوت کنید و چند خط در مورد اینکه چرا این مشتری برای محصول یا خدمات شما مناسب است بنویسید. این نکات را بصورت سوال بنویسید که هم در ذهن خودتان شکل بگیرد و هم بتوانید از مشتری بپرسید:

"تعداد تماس‌های روزانه شما اگر بیشتر از ۵۰ تماس در روز هست، مرکز تماس ما برای ارائه سرویس به شما آماده است. طبق برآورد، شما باید همین حدود تماس داشته باشید درسته؟"

اگر مورد آخر جواب نداد، مرحله بعد این است که به مشتری مشکلات آنها را نشان دهید. بگذارید تا ببیند اگر از محصول شما استفاده نکند به چه مشکلی بر می‌خورد و در واقع محصول شما کدام مشکل او را برطرف خواهد کرد:

> "اگر تعداد تماس‌های شما به این مقدار باشد و امکان مدیریت آن در شرکت شما وجود نداشته باشد، نارضایتی مشتریان باعث میشه که تعدای از اونها دوباره مراجعه نکنند" یا بهتر است از یک نمونه مثال مشابه برایشان داستانی تعریف کنید: "شرکت ایکس که در این زمینه شروع به کار کرد بخاطر استفاده از سرویس ما تونست تماس‌های ورودیش رو ۴ برابر کنه که منجر به فروش دو برابری اونها شد، مشکل اینجا بود که نمی‌تونستند مکالمات رو مدیریت کنند. شما هم به این مشکلات برخوردید؟"

مزایای سرویس یا محصول خود را بشناسید

حالا از مزایا بگویید. بگذارید مشتری احساس کند چه چیزی به آن اضافه خواهید کرد:

> "عرض می‌کردم خدمتتون که شرکت ما توانسته با برطرف کردن

این مانع و ارائه سرویس ...”

نتیجه اصلی این مکالمه را از دست ندهید. کلاً هدف بازاریابی و یا فروش تلفنی خود را از قبل مشخص کرده باشید. نمونه دیالوگ های بازاریابی تلفنی خود را آماده کنید و برای ارائه کنار دست‌تان بگذارید. ولی آخر سر قرار است یک تماس تلفنی منجر به یک مکالمه هدفمند دیگر یا یک جلسه آنلاین یا قرار حضوری گردد. پس خودتان را آماده کنید که برگ آخر را درست رو کنید:

”خب عالی شد چون من میتونم این هفته حضوراً خدمت برسم تا بیشتر در این مورد صحبت کنیم. جلسه حضوری برای شما راحت‌تره یا بصورت آنلاین هماهنگ بشیم؟ فکر می‌کنید برای این هفته فرصت داشته باشید؟ روز دوشنبه ساعت چهار براتون مناسبه؟ بسیار عالی خانم اسدی، من هماهنگی‌های لازم رو انجام می‌دم و تاییدیه رو از طریق ایمیل / پیامک براتون ارسال می‌کنم.”

کلام آخر

نمونه دیالوگ های بازاریابی تلفنی برای هر موضوع و کسب و کار ممکن است متفاوت باشد. این به شما بستگی دارد که چه مقدار خودتان را برای اینکار آماده کرده باشید. بهتر است طی جلساتی با همکاران این مراحل را تمرین کرده و جملات خود را با هم هماهنگ کنید.

مـی توانیـد از طریـق سـایت راه مـدیران و یـا شمـاره تمـاس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق خدمات مشاوره با پر کردم فرم مشاوره منتظر تماس کارشناسان ما باشید.