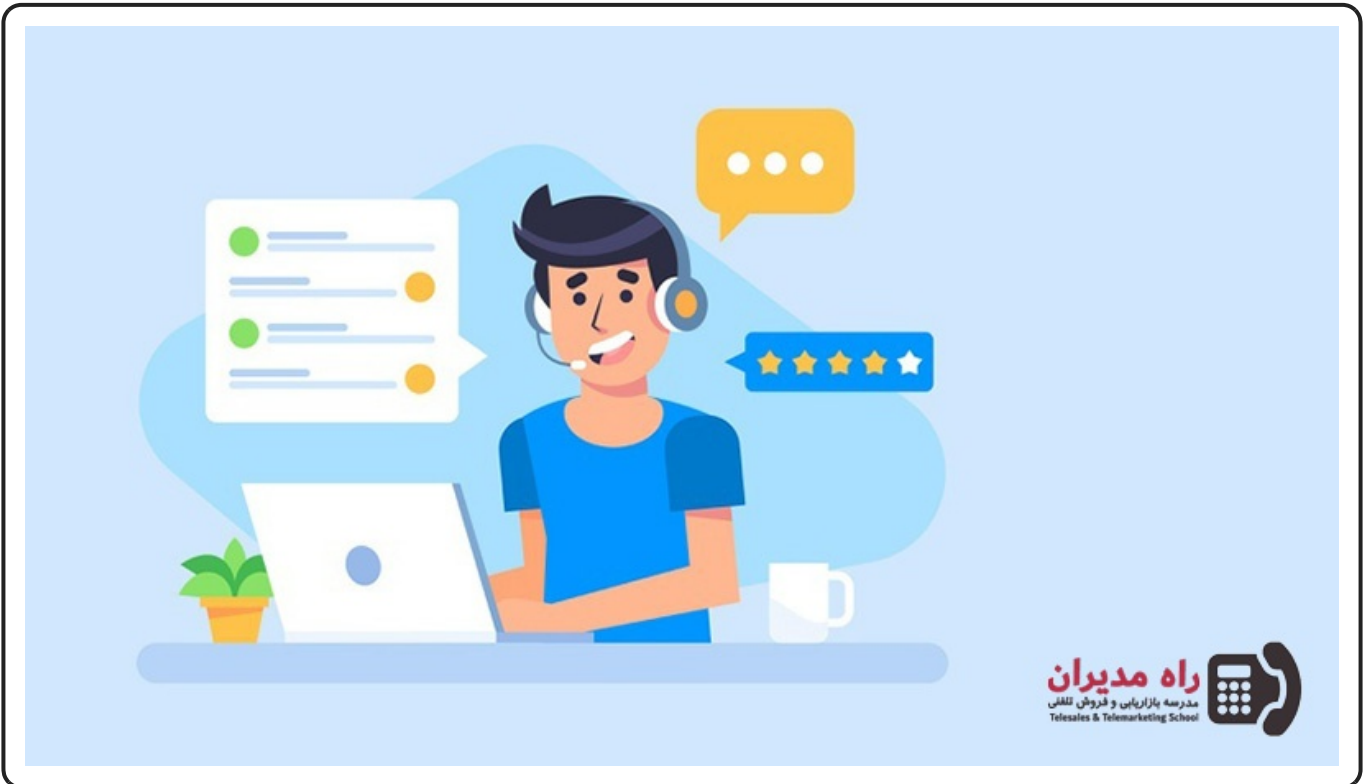




## ترفندهای بازاریابی تلفنی ۱۲ نکته‌ای که باید بدانید

بازاریابی تلفنی یکی از روش‌های سنتی فروش محصولات است که به عنوان موفق‌ترین راه‌های رشد صنعت تجارت شناخته می‌شود. فرآیندهای خروجی این روش در طول این سال‌ها تکامل یافته و به لطف راه‌حلهایی که در عصر جدید شناخته شده‌اند اصلاح شده است. در این روزها ما به هر نوع ابزاری برای جذب مشتری و فروش خدمات و محصولات خود نیاز داریم. تقسیم بندی مشتری‌ها این روند را بهبود می‌بخشد و به ما کمک می‌کند که بینشی از رفتار آنها داشته باشیم. اما بیشتر از همه، چیزی که به ما در یک بازاریابی موفق کمک می‌کند مهارت‌های سخنوری نماینده فروش است. با در



نظر گرفتن همه این نکات در این مقاله قصد داریم ترفندهای بازاریابی تلفنی را با هم بررسی کنیم.

اگر صاحب کسب و کاری هستید و نیاز به فروش محصولات خود دارید در ادامه این مطلب با ما همراه باشید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره بازاریابی تلفنی می‌توانید **کتاب تماس‌های میلیاردری** را هم مطالعه کنید.



بهترین ترفندهای بازاریابی  
تلفنی را در این کتاب یاد  
بگیرید

## ۱۲ مورد از بهترین ترفندهای بازاریابی تلفنی

### ۱. رفتار نماینده فروش

اولین و مهم‌ترین رویکرد برای ترفندهای بازاریابی تلفنی، خود نماینده



فروش یا مشاوره است که قرار است با مشتریان برخورد داشته باشد و محصولات را به فروش برساند. این نماینده باید با محصولات کاملاً آشنا باشد و هیچ‌گونه شبه‌ایی در مورد محصول در ذهن او وجود نداشته باشد. این نمایندگان باید با لحن قاطعانه تماس تلفنی را شروع کرده و در ابتدا خود و شرکتی که قصد فروش محصولش را دارند معرفی کند.

علاوه بر این نماینده باید برای پاسخ دادن به هر سوال و یا موقعیتی آماده باشد. برای مثال اگر مشتری عجله دارد، یا مشغول انجام دادن برخی از امور شخصی است نماینده باید همدلی خودش را به او نشان داده و مجدداً تماس بگیرد. این نکات شیوه‌هایی هستند که نمایندگان فروش باید در طول مراحل ورود به بازاریابی تلفنی با آنها آشنا شوند.

## ۲. بالا بودن سطح اطلاعات

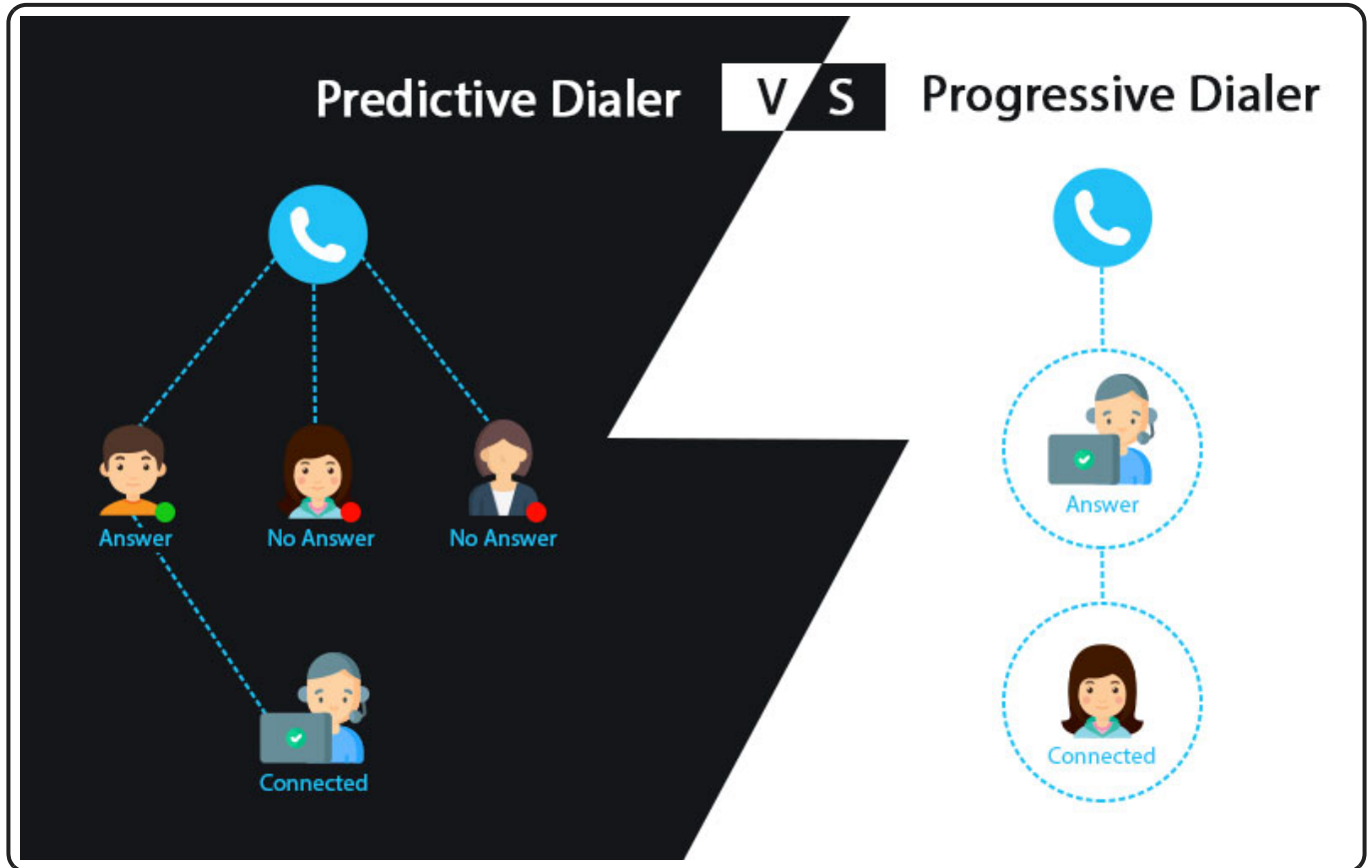
در واقع می‌توان گفت که داشتن اطلاعات کلید هر کسب و کار موفق است. اطلاعات بالقوه برای عملکرد بهتر نمایندگان فروش بسیار حیاتی بوده و می‌تواند به آنها کمک کند. بنابراین نمایندگان باید پیش از تماس نام شخصی که با او تماس می‌گیرد را بداند. برای مثال سن، جنسیت، و اطلاعات مخاطبان قبلی، به تسهیل ارتباط آنها بسیار کمک می‌کند.



داشتن اطلاعات اضافی مانند محل کار و میزان درآمد احتمالی مشتری نیز سبب می‌شود که نماینده بتواند در ارائه پیشنهادات مناسب به مشتری اطلاعات بیشتری داشته باشد. در این حالت سیستم‌های CRM می‌توانند تمام این داده‌ها را مستقیماً در اختیار نمایندگان قرار دهند و به آنها کمک می‌کند در حین مکالمه اطلاعات بیشتری داشته باشند.

### ۳. استفاده از ابزارها برای بهبود اسکرپت‌های تماسی

نرم افزار های بازاریابی تلفنی می‌توانند کیفیت تعامل شرکت‌ها با مخاطبان‌شان را افزایش دهد. استفاده از تلفن‌های گویا عوامل را قادر می‌سازد تا بدون استفاده از منشی و یا دستگاه‌های فکس و غیره، با نظارت همزمان به سرعت با افراد ارتباط برقرار کرده و تا ۴۰ درصد مخاطبین خود را افزایش دهند.



از دیگر ویژگی‌های این فناوری این است که خطاهای انسانی در آن کاهش می‌یابد. همچنین می‌توان از کمپین‌های پیامکی برای ارتباط بیشتر با مشتریان و ابزارهای تجزیه و تحلیل استفاده کرد. نمایندگان باید از جمع‌آوری اطلاعات مشتری‌های جدید برای اصلاح و بهبود اسکریپت‌های تماسی استفاده کنند برای مثال جزئیاتی مانند تلفظ نام یک شخص و اطلاعات جدید در مورد محصولات و خدمات مورد علاقه او می‌تواند به بهبود کارایی شما کمک کند.

## ۴. زمان بندی برای تماس مجدد

یکی دیگر از ترفندهای بازاریابی تلفنی استفاده از برنامه‌ریزی برای



تماس مجدد است. در بیشتر مواقع نمایندگان در زمان نامناسبی با مشتریان احتمالی برخورد خواهند داشت، به همین دلیل لازم است که باید برای تماس مجدد با مشتری برنامه‌ریزی شود. با استفاده از این برنامه‌ریزی‌ها نمایندگان تصمیم می‌گیرند که مکالمه با مشتری مورد نظر در چه زمانی ادامه داشته باشد.

از آنجایی که این روش روندی خسته کننده داشته و ممکن است که در دراز مدت کارایی خود را از دست بدهد، استفاده از برنامه‌ریزی‌های خودکار برای تماس مجدد بهترین روش است. این سیستم‌ها به طور خودکار زمان و تماس را تغییر می‌دهند و اعلان‌های تقویم را به ایمیل مشتری ارسال می‌کنند. مزیت این سیستم این است که اطلاعات را می‌توان در هر قالبی ویرایش کرد.

## ۵. درگیر کردن مشتری در روند کار

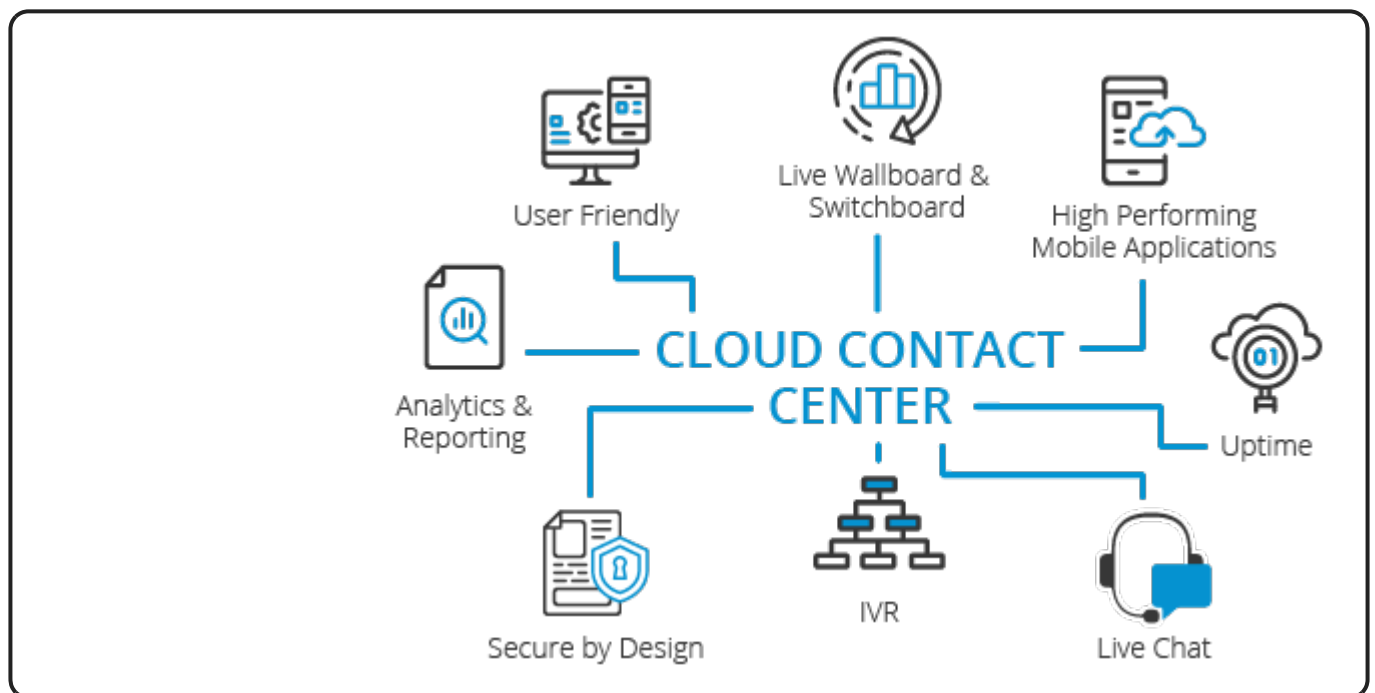
جذب مشتری در ترفندهای بازاریابی تلفنی در اولویت قرار دارد. بنابراین اگر شما نتوانید از داده‌هایی که در اختیار دارید برای به ثمر نشستن و جذب مشتری استفاده کنید، استفاده از موارد بالا چه فایده‌ای خواهند داشت؟ پس وقتی نمایندگان مسئولیت جریان یک ماه مکالمه را برعهده می‌گیرند تماس‌های بدون اسکرپیت بسیار طولانی می‌شوند. با توجه به اینکه در این روزها مشتریان معمولاً به تماس‌های فروش پاسخ نمی‌دهند و یا جذب صحبت‌های نمایندگان نمی‌شوند، به همین دلیل ایجاد یک برداشت اولیه پویا بسیار



ضروری است. بهینه‌سازی داده‌ها برای مشخص کردن نیازهای احتمالی مشتری از اینجای راه به بعد حرکت ما محسوب می‌شود دستور کار در این مرحله اضافه کردن ارزش و مکالمه برای جذب مشتری هستند.

## ۶. تماس از راه دور

در حال حاضر دور کاری در همه زمینه‌ها یکی از زیرساخت‌هایی بوده که در بیشتر صنعت‌ها انقلاب ایجاد کرده است. در حوزه بازاریابی تلفنی نیز نمایندگان می‌توانند با استفاده از تلفن‌های هوشمند خود و در زمان و شرایطی که در خانه هستند، تماس‌های ورودی و خروجی را به طور مرتب انجام دهند.





به نظر می‌رسد که روش دورکاری یکی دیگر از ترفندهای بازاریابی تلفنی باشد که انعطاف پذیری فوق العاده‌ای را به نمایندگان فروش ارائه می‌دهد زیرا تماس‌های تلفنی معمولاً استرس‌زا هستند و ممکن است که اگر در خانه انجام شود کمی از بار استرس آن کاسته شده و نمایندگان احساس بهتری داشته باشند. مزیت این روش این است که شما می‌توانید به راحتی با CRM موجود هماهنگ شوید. یکی دیگر از مزایای استفاده از این روش مقرون به صرفه بودن آن است.

## ۷. بازاریابی‌های همه جانبه

در حالیکه روش‌های سنتی بازاریابی تلفنی مختص به تماس‌های خروجی مبتنی بر تلفن می‌شد؛ اما استفاده از روش‌های دیگر مانند ارسال پیام نیز می‌تواند یکی از ترفندهای بازاریابی تلفنی باشد که آن را جذاب‌تر می‌کند. وقتی نماینده، یک تماس خروجی برقرار می‌کند در صورتی که تماس وصل نشود، نماینده می‌تواند یک پیام متنی برای مشتری ارسال کند. در پاسخ به پیام‌های خروجی نماینده می‌تواند تماس بگیرد و یا زمان تماس‌ها را مجدداً برنامه‌ریزی کند. استفاده از کانال‌های مختلف و ادغام آنها با رسانه‌های اجتماعی مانند واتساپ و سایر پلتفرم‌های پیام‌رسان ایمن فروش شما را فراگیرتر کرده و سبب می‌شوند که فرصت شما به دلیل برقرار نشدن تماس از دست نرود. .



## ۸. آموزش‌های مهارتی و هدفمند

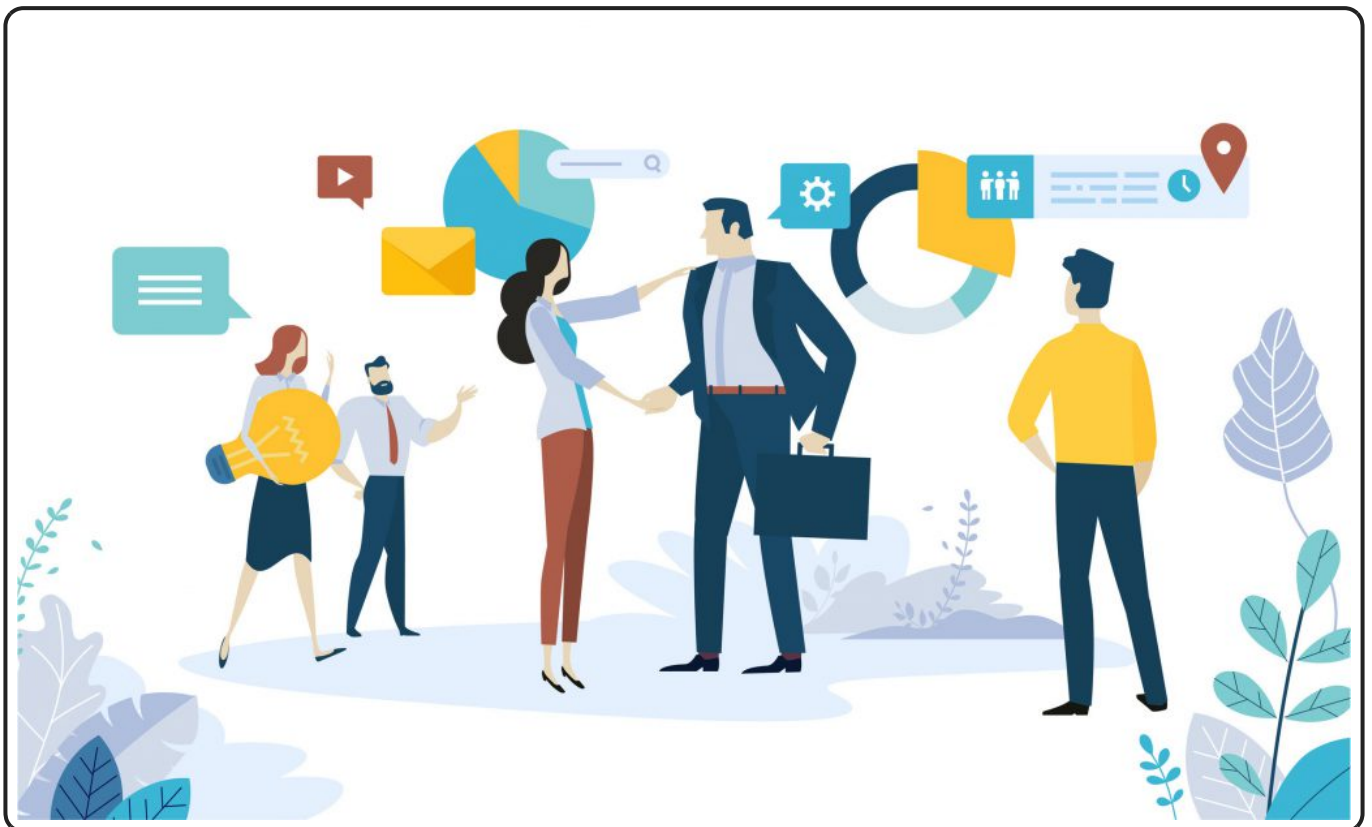
تیم بازاریابی تلفنی همیشه باید در زمینه‌های مختلف آموزش ببینند تا مهارت‌های ضروری آنها تشخیص داده شده و بهبود یابند. که می‌توان با استفاده از روش‌هایی مانند تجزیه و تحلیل داده‌ها، بررسی‌ها و جلسات تیمی آنها را پیدا کرد. علاوه بر این برگزاری جلسات و بحث در مورد مسائل مختلفی که نماینده‌های فروش با آن روبه رو می‌شوند، می‌تواند به بازاریابی شما کمک کند. از جمله مسائل مورد بحث می‌توان به سوالات مطرح شده توسط مشتری‌ها، مخالفت‌ها و امتناع آنها از خرید، و همچنین نادیده گرفتن‌شان ختم می‌شود.

بدین ترتیب می‌توان نمایندگان را برای کمک به بهبود مهارت‌هایشان در آن حوزه راهنمایی کرد. علاوه بر این در این جلسات می‌توان از آموزش‌های هدفمند نیز کمک گرفت. شرکت‌هایی که به افزایش بهره‌وری خود از بازاریابی تلفنی می‌دهند می‌توانند برای افزایش توانایی نماینده‌های خود در هفته یک جلسه آزمایشی نیز برگزار کنند. بدین ترتیب هم مشکلات احتمالی نمایندگان برطرف خواهد شد و هم اعتماد به نفس بیشتری به آنها تزریق شده و باعث می‌شود که بازاریابی را به بهترین شیوه ممکن انجام دهند. به یاد داشته باشید که استفاده از تجربیات دیگران همیشه می‌تواند یک قدم ما را به هدف نزدیک‌تر کند.



## ۹. محیط کاری با انگیزه

همه انسان‌ها به طور کلی به خوبی به مشوق‌ها پاسخ می‌دهند. یکی از راه‌های عالی برای ایجاد بهره‌وری، چه به صورت فردی و چه به صورت جمعی تزریق انگیزه در محیط کار است. به طور کلی ماهیت این شغل خسته‌کننده بوده و در مدت زمان طولانی کارمندان و اعضای تیم نیروی کاری خود را از دست می‌دهند. بنابراین می‌توان از انگیزه‌های مکمل مانند ابزارهای مشابه برای حفظ انگیزه نیروی کار استفاده کرد.



بازاریابی تلفنی مستلزم ارتباط مستقیم انسان‌ها با یکدیگر از طریق تماس است، بنابراین ضروری به نظر می‌رسد که نمایندگان سطح



انرژی خود را بالا نگه داشته و خوشحال به نظر برسند. این روش به طور مستقیم روی انرژی آنها تاثیر گذاشته و یکی از ترفندهای بازاریابی تلفنی محسوب می‌شود. به طور کلی یک نماینده فروش شادتر می‌تواند سریع‌تر روی مشتری تاثیر بگذارد و محصولات خود را به فروش برساند. پس نتیجه می‌گیریم که داشتن روحیه فوق‌العاده در محیط کار یکی از عوامل مهم بازاریابی‌های موفق محسوب می‌شود.

## ۱۰. استفاده از اسکریپت‌ها به عنوان ابزار

بازاریابی تلفنی نوع کار ذهنی محسوب می‌شود که مستلزم داشتن ذهنی آرام و متمرکز است. در این صورت می‌تواند همانطور که گفتیم برای کاهش مقدار بار ذهنی نمایندگان و همچنین اضطراب‌شان در حین مکالمه از اسکریپت‌ها کمک گرفت تا کمی فشار کار نمایندگان کاهش یابد. این سیستم می‌تواند به سازماندهی، حفظ و نگهداری، اطلاعات مطمئن از ثبت تماس کمک کند. اما با این وجود باید بدانید که بازاریابی تلفنی نمی‌تواند خیلی، از برنامه‌ریزی‌های قبلی پشتیبانی کند و به جز چند نکته مهم، باقی نکات مربوط به بداهه‌گویی نمایندگان می‌شود. بنابراین استفاده از یک اسکریپت خوب نه تنها انعطاف پذیری و اطلاعات را بالا می‌برد بلکه سعی می‌کند در زمان مناسبی نیز انجام شوند.



## ۱۱. استفاده از لحن شخصی و مطمئن

یکی از ترفندهای بازاریابی تلفنی مربوط به نگرش مطمئن در هنگام تماس تلفنی است. نمایندگان فروش باید احساسات را از طریق لحن صدای خودشان به مشتری منتقل کنند و آن را در طول مکالمه حفظ کنند. به یاد داشته باشید که اعتماد به نفس و اشتیاق می‌تواند شانس ارتباط مستقیم با خریدار را در مقایسه با یک مسئول پذیرش افزایش دهد و او را به شنیدن بیشتر ترغیب کنید. علاوه بر این نمایندگان باید رویکردهای مکالمه‌ای داشته باشند و به صورت مودبانه درباره مسائل و نیازهای فعلی مشتری جویا شوند. این جریان طبیعی و محترمانه در گفتگو با مشتریان باعث می‌شود که آن‌ها کمتر تحت فشار برای خرید یک محصول قرار بگیرند و جذب مشتری در این روش تضمین می‌شود.

## ۱۲. در مواجهه با دستیاران، مودب و پایدار باشید

بیشتر نمایندگان قبل از رسیدن به مکالمه با فرد تصمیم گیرنده، معمولاً با دستیار آنها مواجه می‌شوند. این به این معنی است که در برقراری یک تماس ممکن است نماینده ابتدا به دستیار و یا منشی فرد مورد نظر متصل شود در این شرایط نمایندگان باید لحن معتبر و در حین حال مودبانه‌ای داشته باشند تا شانس گفت و گو با مشتری احتمالی افزایش یافته و اطلاعات بیشتری به دست آورند.



برای مثال ممکن است نمایندگان مجموعه در یک پست صوتی از منشی و یا دستیاران، زمان مناسبی را برای تماس و یا صحبت با تصمیم گیرندگان درخواست کنند. و یا درخواست دریافت اطلاعات بیشتری در مورد تصمیم‌گیرندگان داشته باشند. در چنین شرایطی نمایندگان فروش به جای تماس با دستیاران باید از آنها به عنوان فرد مناسبی که می‌تواند اطلاعات مناسب و خوبی را در مورد تصمیم گیرندگانی که می‌توانند محصولات شما را خریداری کنند کمک بگیرند.

به طور کلی بازاریابی تلفنی یکی از سخت‌ترین کارهای ممکن برای نمایندگان فروش به حساب می‌آید زیرا بسیاری از کسب و کارها به دلیل ترس از دردسرهایی که در آینده ممکن است رخ دهد در برابر تماس‌هایی که برای خرید محصول با آنها می‌شود مقاومت می‌کنند. اما با این حال زمانی که شما بهترین فناوری و رویکردی ماهانه مجاز شوید خریداران احتمالی علاقه مند می‌شوند تا محصولات شما را برای یکبار هم که شده امتحان کنند و در نهایت به مشتریان وفادارتان تبدیل شود.

## نتیجه‌گیری

بازاریابی‌های تلفنی یکی از مهم‌ترین کمپین‌ها در مجموعه کسب و کار و کارآفرینان در جهان امروز محسوب می‌شود که با اختراع



فناوری‌های مبتنی بر هوش مصنوعی می‌توان کارهای بسیار تکراری و پیش پا افتاده را به ماشین‌ها واگذار کرد. در زمینه بازاریابی هم می‌توان تماس‌های تلفنی را به ربات‌های صوتی محول کرد و در صورت پذیرفتن خریداران آنها می‌توان ادامه کار را به صورت یکپارچه به نمایندگان انسانی تحویل داد.

این روش کمک می‌کند تا هنر فروش محصولات توسط نمایندگان زنده مدیریت شده و کارهای استرس‌زا و تکراری تماس و شنیدن امتناع افراد از خرید را از بین می‌برد. هوش تجاری، تجزیه و تحلیل داده‌ها و اصلاح رفتاری شاخص‌های بهبود عملکرد مواردی هستند که می‌توانند به شما در این امر کمک کنند. بنابراین سعی کنید اهداف بالاتری را برای به چالش کشیدن خود و تیم‌تان در نظر بگیرید.

همچنین می‌توانید از طریق سایت **راه‌مدیران** و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق **خدمات مشاوره** با پرکردم فرم مشاوره منتظر تماس کارشناسان ما باشید.