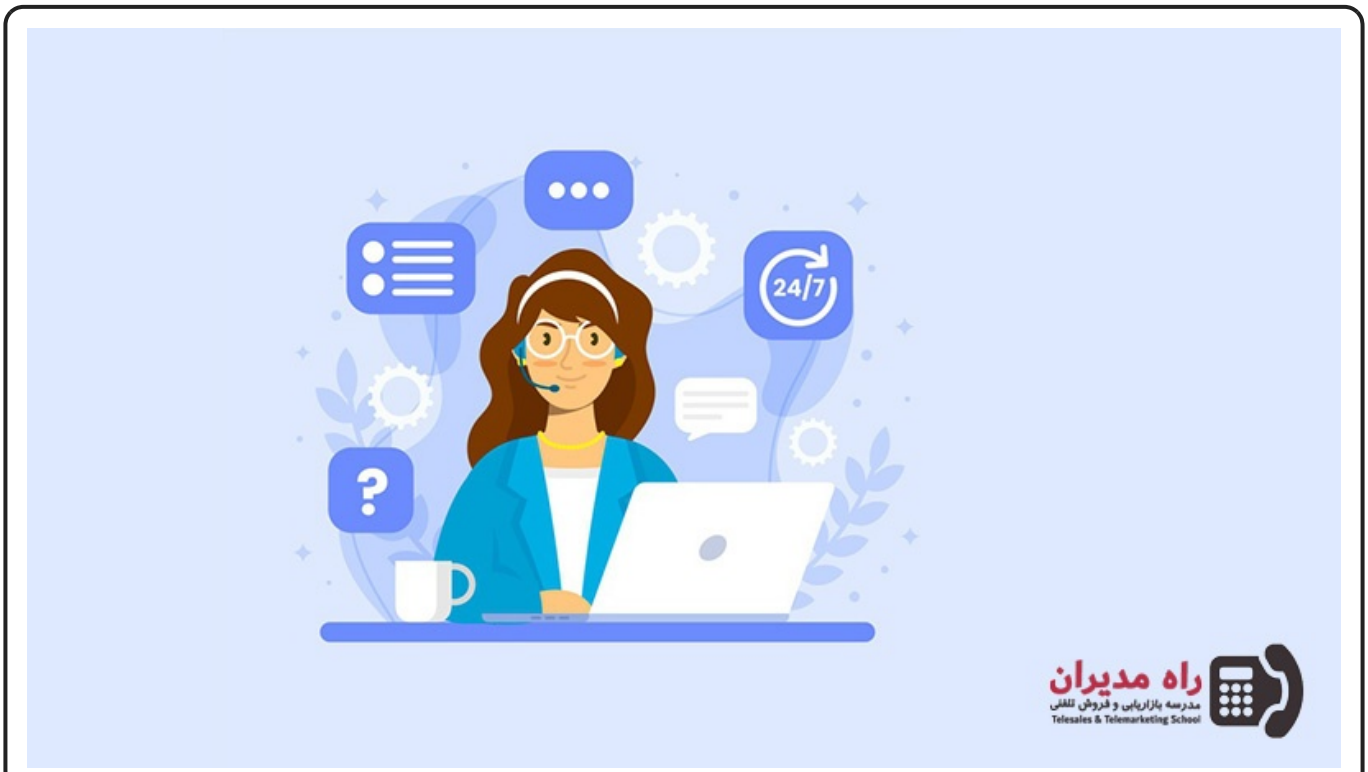


جملات کلیدی در فروش تلفنی که باید از آنها دوری کنید

تعدد جملات کلیدی در فروش تلفنی کم نیستند. شما می‌توانید یک متن بسیار جذاب در مورد کسب و کار خود بنویسید و به مشتریان ارائه دهید. البته در مقالات قبلی راه مدیران در مورد اینکه چه چیزهایی باید قبل از هر تماس تلفنی بنویسیم توضیح داده‌ایم؛ در این مطلب هم می‌خواهیم به چند نکته از جملات کلیدی در فروش تلفنی اشاره کنیم که اگر آنها را در دیالوگ‌های خود بگنجانید ممکن است مشتری خود را از دست بدهید!

فروش تلفنی با بازاریابی تلفنی تفاوت دارد. ممکن است شما بخواهید به دلایل مختلفی با مشتریان خود ارتباط برقرار کنید. برای

مثال برای اعلام تخفیف آخر پاییز و یا افتتاح دفتر جدید یا تکمیل اطلاعات مشتری و خیلی موارد دیگر. به هر موردی که شما با مشتری تماس بگیرید و با ایشان صحبت کنید، فروش تلفنی نمی‌گوییم. هدف فروش تلفنی، فروش است. یا حداقل تنظیم قراری که منجر به فروش شود. اینجاست که اهمیت جملات کلیدی در فروش تلفنی خود را نشان می‌دهند. چون اگر دست از پا خطا کنید مشتری از شما ناراضی می‌شود و از پشت تلفن ممکن است فرصت به دست آوردن دل ایشان را نداشته باشیم.

در ادامه این مطلب به مواردی اشاره می‌کنیم که بهتر است هر چه سریعتر در لیست قرمز مکالمات فروش تلفنی خود قرار دهید.

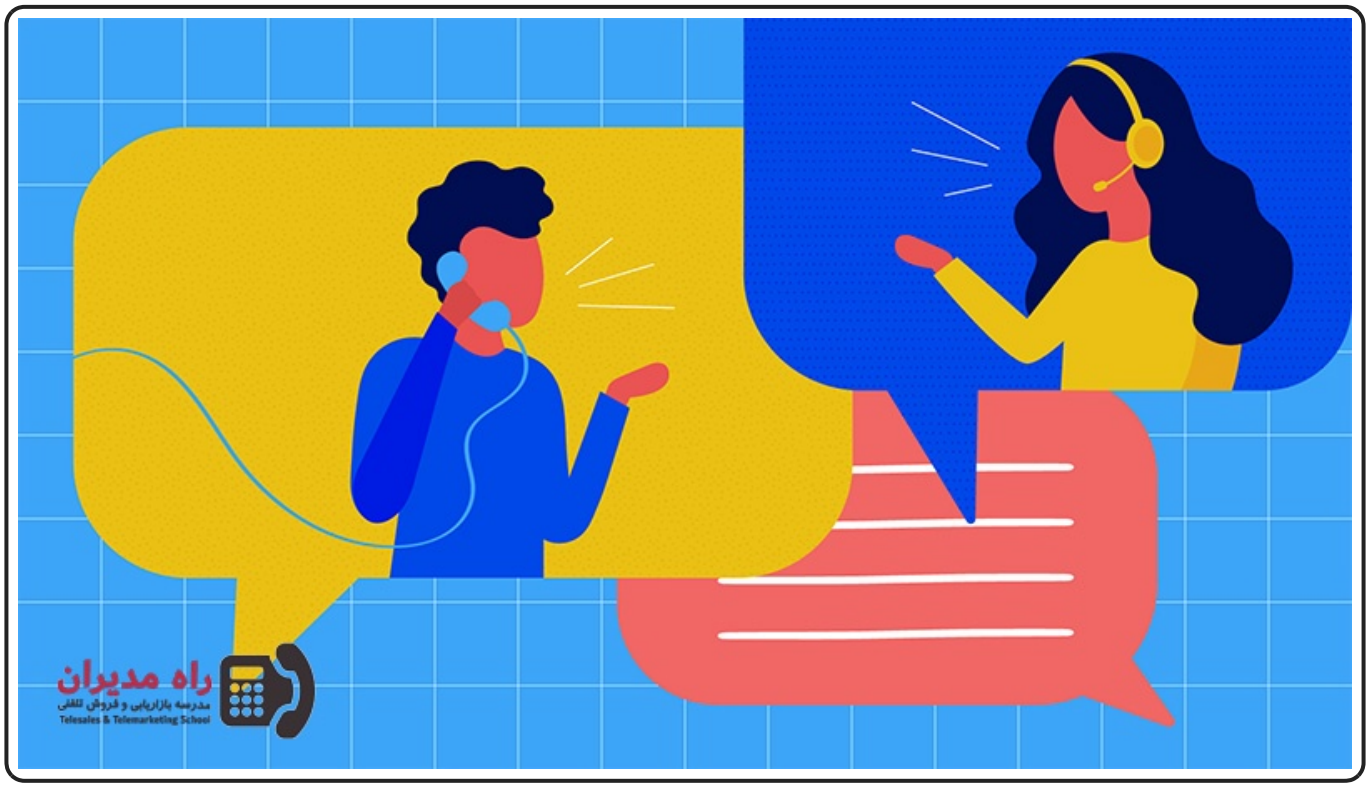
جملات کلیدی در فروش تلفنی که نباید استفاده کنید

اجازه دهید یک لحظه شما رو به سوپروایزر مربوطه وصل کنم!

این جمله که این روزها به یکی از جملات کلیدی در فروش تلفنی تبدیل شده بدون شک قاتل فروش تلفنی است و باید از آن پرهیز کنید. بی‌شک مشتری منتظر نمی‌ماند تا برای پاسخ سوالش به افراد مختلف متصل شود. متاسفانه یک اتفاق بدتر هم که می‌افتد این است که مشتری باید تمام موارد را به فرد جدید شرح دهد و از صفر بگوید چه می‌خواهد.

خودتان را جای مشتری بگذارید و ببینید چگونه وقتی پشت خط منتظر مانده می تواند به مرور انگیزه‌اش را از دست بدهد و بی‌خیال تماس بشود. برای حل این مشکل بسته به نوع تماس دو راه حل عمومی وجود دارد که باید رعایت شود.

البته قبل از هر راه‌حلی باید خودتان بتوانید از پس مشکل بر بیایید و بلافاصله دنبال شخص ثالث نگردید. ولی اگر به هر دلیلی توان پاسخگویی به مشتری را نداشتید باید در زمان اتصال به‌مراه انتقال مشتری، مشکل مشتری را هم منتقل کنید. کافی است موضوع را به فرد بعدی انتقال دهید که مشتری نیاز به توضیحات مجدد نداشته باشد. به محض برقراری ارتباط با مسئول مربوطه، بلافاصله مشکل پیش آمده و کار انجام شده را شرح دهید تا نفری که به مشتری متصل می‌شود از صفر آغاز نکند که مشتری دلسرد شود.



اما راه مطمئن‌تر از آن که دیگر نیازی به جملات کلیدی در فروش تلفنی پیدا نکنید این است که از مشتری فرصت بخواهید و بگویید: «اجازه بدهید من در اولین فرصت این موضوع را پیگیری کنم، سپس با شما تماس خواهم گرفت. چه زمانی برای تماس با شما مناسب است؟»

شاید به این صورت مقدار زیادی از بار منفی مذاکره و فروش تلفنی را به عهده بگیرید و در اولین فرصت در پی پاسخ بگردید. فراموش نکنید بعد از جمع‌بندی و تسلط کافی به موضوع، مجدداً با مشتری تماس بگیرید.

می‌توانید برای اطلاعات بیشتر به وبسایت مراجعه کنید

شما موفق شدید! قطعاً مشتری را ناامید کرده و از دست داده‌اید... فروش تلفنی از طریق تلفن انجام می‌شود. تلفن یک رسانه مبتنی بر صوت است و بهتر است به این رسانه به‌عنوان یک نقص نگاه نکنید. در اصول مارکتینگ توصیه می‌شود از هر کانالی که مشتری را هدایت می‌کنید از همان کانال آن را به نتیجه برسانید و توصیه به تغییر روش نکنید. در اینکه مجموعه شما بهتر است وبسایت مجهزی داشته باشد هیچ شکی نیست؛ ولی وب‌سایت، کانال جدا با دایره مخاطبان خودش است و اگر مشتری شما که در آن سوی خط قرار دارد از آن جنس مخاطبان بود هیچ‌گاه این تماس بین شما شکل نمی‌گرفت.

فرقی نمی‌کند از چه کانالی اقدام کرده‌اید؛ اینستاگرام، تلگرام، تلفن یا وبسایت. پاس‌کاری مشتری بین کانال‌ها، باعث از دست دادن فرصت نتیجه‌گیری شما خواهد شد.

همان‌طور که پیش‌تر خدمتتون عرض کردم...

این یک خطای کلیدی به‌جای جملات کلیدی در فروش تلفنی است. با این جمله به مخاطب خود می‌گویید که حواس‌تان نیست و همین چند جمله قبل گفتم. تنها کاری که باید بکنید حذف این جمله از جملات کلیدی فروش تلفنی‌تان است.

در حین تماس تلفنی، حواستان به این نکات باشد

تضعیف رقبا در مکالمه و جملات کلیدی در فروش تلفنی

هیچگاه رقیب را تضعیف نکنید. قطعاً مشتری برای شنیدن توضیحات تفصیلی با شما تماس نگرفته است. این تصور که مشتری را در کنجی گیر آورده‌اید، خطاست. مشتری با چشم باز در حال مقایسه بین انواع محصولات است و محصول شما هیچ برتری ویژه‌ای در نگاه او ممکن است نداشته باشد. سعی نکنید محصول خودتان را بی‌نقص جلوه دهید یا مشتری را از ایرادهای محصول رقیب آگاه سازید. فقط کافیست محصول خود را واقع‌بینانه و بدون نام بردن از نام رقیب به مشتری معرفی کنید.

شفافیت در مذاکره برای سنت شکنی ضروریست

استفاده از جملات کلیدی در فروش تلفنی که در گذشته رایج بوده دیگر ممکن است شفافیت کافی را نداشته باشد. برای مثال ممکن است دایره مشتریان در گذشته به شکلی بوده که شما به راحتی می‌توانستید به ایشان بگویید که "این کار را برای هر کسی انجام نمی‌دهم ولی چون شمایید..."

در دنیـای امـروز جملاتـی نظیـر ایـن کـه سـعی در ایجـاد صـمیمیت ساختگی دارد، به احتمال زیاد جواب نخواهد داد. در مقابل بهتر است بـا شفـافیت کامـل سیاسـت شرکـت را در قبـال انجـام چنیـن خدماتی با مشتری در میان بگذارید. مشتری می‌داند که پسرخاله شما نیست و این تعارفات صرفاً بخشی از جملات کلیدی در فروش تلفنی است. مطرح کردن جملاتی که در گذشته به این شکل موثر بوده، ممکن است مشتری را حساس و نکته‌سنج کند و نسبت به شما بدبینی ایجاد شود.

"نه" نگویید! منفی‌بافی پایان مکالمه است

نوعی مکالمه است که در بعضی شرایط برای قطع ارتباط کامل با

فردی که برای شما مزاحمتی ایجاد کرده یا علاقه‌ای به ادامه ارتباط با او را ندارید می‌توانید استفاده کنید. این نوع مکالمه از جنس دوری کردن و ایجاد سد در برابر درخواست‌های طرف مقابل است.

حالا شما اگر قرار است فروش تلفنی بکنید، این نقطه تاریک در جملات کلیدی در فروش تلفنی را از دایره‌المعارف خود حذف کنید. هر پاسخ منفی که می‌دهید یک سد برای مشتری ساخته‌اید که ممکن است نه توان شکستن آن را داشته باشد و نه انگیزه‌ای برای اینکار؛ از گفتن کلمات منفی جداً بپرهیزید. کلماتی مانند "نه" یا "متاسفانه خیر" یا در حال حاضر ممکن نیست و از این قبیل موارد می‌تواند همه چیز را تمام کند.

به‌جای گفتن راه منفی در مذاکرات و فروش تلفنی بهتر است از طریق مثبتی موضوع را مطرح کنید و اگر مجبور به گفتن نه شدید، راهکار جایگزین را بلافاصله به مشتری مطرح کنید.

تماس گرفتم و می‌خواستم پیگیری کنم!

یکی دیگر از جملات منفی که متاسفانه مدام تکرار می‌شود، این جمله در تماس‌های پیگیری است. این جمله به این معناست که کاری با شما ندارم و برای تکمیل فرایند فروش با شما تماس گرفته‌ام. به جای به‌کار بردن چنین جمله‌ای، باید از قبل هدفی تازه در نظر بگیرید و آن را به مشتری بازگو کنید.

کلام آخر

مواردی که می‌تواند در گفتگوی تلفنی و به خصوص در فروش تلفنی در نظر گرفت بیشتر از این موارد است. بهتر است برای خود بجای جملات کلیدی منفی، جملات کلیدی در فروش تلفنی که منجر به نتایج مثبت شود را لیست کنید تا برای یک مکالمه موفق آماده شوید. و هیچ وقت فراموش نکنید که "همیشه حق با مشتریست". تمام این تکنیک‌ها و ترفندها، در کتاب تماس‌های تلفنی توضیح داده شده است. پیشنهاد می‌کنیم برای پیشرفت در این مسیر، حتماً این کتاب را تهیه و مطالعه کنید.

برای دیدن توضیحات دوره
کلیک کنید

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.