بازاریابی تلفنی | فروش تلفنی و استفاده از ابزارها

بازاریابی تلفنی با ابزارهاش! اخیرا فروش تلفنی بدون ابزارها کاری خارج از تصور انسان در سال های اخیر است. اما علاوه بر ابزارها موارد دیگه ایی برای افزایش فروش و قرار گرغتم مشتری های در سطح قیف فروش در بازارایابی اولیه مهم است که در زیر به آن ها میپردازیم.

ابزارهای فروش تلفنی در بازاریابی تلفنی

آلات موسیقی از زمانی که انسان ها وجود داشته اند پیرامون آنان بوده اند. بومیان استرالیا سازی بومی شبیه شیپور دارند، اسکاتلندی

ها ما را به باد نی انبان می اندازند، مردمان امریکای جنوبی بانجو و کمانچه دارند. مردم از آلات موسیقی برای ابزار غریو پیروزی در رویدادهای ورزشی، شادی مراسم نامزدی، اندوه مراسم تدفین، یا ابزار احساسات به صورت دست افشانی استفاده می کنند. موسیقی متن حالت فیلم ها را بیان می کند و در آگهی های تلویزیونی، موسیقی به جلب توجه جامعه ی هدف کمک می کند. آلات موسیقی همان قدر که در دستان افراد حرفه ای کارامد و موثر هستند، در دست افراد غیر تربیت شده فقط می توانند تولید صدا کنند. افراد کمی تا به حال قادر بوده اند آلت موسیقی را بردارند و آهنگ بزنند. ولی اغلب ما می توانیم با آموزش دیدن و راهنمایی برگه های نت، آهنگ بزنیم.

تلفن را به عنوان آلت موسیقی خود در نظر بگیرید. مبتدیان در فروش تلفنی اشتباهات زیادی مرتکب می شوند و گاهی تلاش های خود را در روند فروش نقش بر آب می کنند. به هر حال، درست مثل کسی که آلت موسیقی را می نوازد، حرفه ای های واقعی موفقیت و تخصص را با آموزش به دست می آورند و با تمرین کردن و پیگیری کامل راهبرد، موفق می شوند.

مسؤولیت پذیری در استفاده از ابزارها

فن آوری ها از قبیل دوربین هایی که به اینترنت وصل می شود،

ارسال پیام و اسلاید از طریق وب و پست الکترونیکی، با مقدار زیادی وعده و وعید همراه اند و ممکن است حتی به عنوان جایگزین های تلفن محسوب شوند. به هر حال هر یک از این ها قطعی ها و اشتباهات و نقایص خاص خود را دارند. فن آوری استاندارد، تلفن، هنوز بهترین است زیرا عملی است و کار می کند. خواه تلفن ثابت یا تلفن همراه. شما می توانید افراد را تلفنی بیابید، با ایشان مکالمه کنید، معالمه ای را پیشنهاد و هدایت کنید و فروش را تلفنی به اتمام برسانید.

تماس گرفتن با مشتریان و معامله کردن با آنان از پشت تلفن نوعی بازی راهبردی است. این یک بازی خوب با درآمد خوب است، زیرا همه به تلفن دسترسی دارند.

راهبرد این بازی می تواند به شرح زیر بررسی شود:

- دسترسی به افرادی که نمی شناسید و به طور معمول با ایشان ارتباطی نداشته اید و صحبت کردن تلفنی با آنان. این امر به شما اجازه می دهد که وارد بازی شوید زیرا شما استعداد فروش را دارید. به این امر منظور شما باید قبل از برداشتن گوشی ذهنتان را آرام و آماده کنید، متمرکز شوید و تصمیم های راهبردی بگیرید. هر تلفن می تواند زندگی شما را تغییر دهد. چنانچه تمام آنچه انجام می دهید تا وظیفه تان را انجام دهید و به موفقیت برسید برگرفته از مهارت های پیشنهادی این کتاب در زمینه ی فنون

فروش تلفنی به همه به شما آموزش خواهد داد بر راهبردهای مبتنی بر شخصیت و روند کار متمرکز شوید.

- **شخصیت-** آشکار کردن نوع شخصیت هر مشتری به شما کمک خواهد کرد در مورد شخصیت هر مشتری به شما کمک خواهد کرد در مورد شخصیت خریداران فرضیه بافی نکنید. مشتریان از نظر نگرش، تصمیم های خرید، نیازها، اهداف، یا مشکلات مشابه نیستند. بنابراین چرا شما از یک فن یکسان برای همه استفاده می کنید؟ در بخش سلسله مقالات شما با چهار سنخ شخصیت اصلی که اغلب مشتریانی را که با آنان روبرو می شوید شامل می شود، آشنا خواهید شد. شما یاد خواهید گرفت چگونه ماهرانه رابطه برقرار کنید. ازاین رو، مشتریانتان می خواهند که با شما کار کنند. هنگامی که به این نقطه می رسید رضایت شغلی تان افزایش خواهد یافت.

شما خوشحال تر خواهید شد و موجودی حساب بانکی تان پر و پیمان خواهد شد.

- **روند کار-** شما علاوه بر شیوه ایجاد رابطه با مشتریان، روندی را فرا خواهید گرفت که در چهارچوب آن می توانید از خلاقیت خود برای اداره ی این بازی استفاده کنید. تا هنگامی که شما درگیر این بازی هستید فرصت فروش دارید. در بخش دوم شما در مورد نحوه ی اجرا کردن یاد خواهید گرفت که به شما در این روند برای

جوش دادن معامله های بیشتر از پشت تلفن کمک می کند.

سرعت خود را افزایش دهید

فروشندگان درونگرا بیشتر از دیگران در حفظ انگیزه مشکل دارند، زیرا به یک جا می چسبند و ساعت ها پشت تلفن با یک نفر صحبت می کنند. خیلی سخت است که بنشینید و هم زمان با انگیزه نیز باشید. هر کس که خیال می کند این مثل آب خوردن است، هنوز وارد گود نشده است.

ایجاد انگیزه

- **حرکت کنید!** از گوشی های بی نیاز از دست، یا هندزفری استفاده کنید تا گردنتان خسته نشود. از گوشی بی سیم استفاده کنید تا بتوانید در اتاق قدم بزنید. موقع راه رفتن و صحبت کردن از حرکت دستتان استفاده کنید.
- **محیط پیرامون خود را بهبود بخشید.** برای یک صندلی خوب پول خرج کنید. مراقب ارتفاع میز و وزن رایانه، و به طور کلی چیدمان ابزارهای محل کارتان باشید. این امر خستگی شما را کاهش می دهد.
- **ذهن خود را از انگاره های مثبت پر کنید.** به خود بگویید: «من موفق هستم، من در این مورد کارآمد هستم.» در خوردرو به سخنرانی ها و موسیقی های مثبت گوش کنید.
- **موفقیت را مجسم کنید.** خود را تصور کنید که در کمال موفقیت فروش را به اتمام رسانده اید؛ یعنی مشتری با شما در تماس است، و «بله» می گوید. این کار را هر روز هنگامی که به رختخواب می روید، و قبل از شروع تماس انجام دهید. ***در مورد حرفه ی خود بخوانید، مطالعه کنید و به کلاس بروید.** مهارت های ذهنی و فکری خود را افزایش دهید. آگاهی خود را از احتمالات و این که چطور می تواند در کار و مشتری شما تاثیر گذارد، ارتقا دهید.
- **گوش دهید چگونه مردم از صدای خود استفاده می کنند.** رادیوتان را روشن کنید و دقت کنید مصاحبه ها چگونه اداره و

هدایت می شوند. از مردمی که کامل و بی عیب هستند یاد بگیرید. شما حتی می توانید به آگهی های رادیو گوش کنید تا در مورد این که چگونه مردم از صدای خود برای مکامله و ارتباط موثر استفاده می کنند یا نمی کنند، یاد بگیرید.

- **به معنای واقعی کلمه به خود اعتماد بنفس بدهید.** بیرون قدم بزنید و با بررسی انواع درختان یا فقط تنفس در هوای آزاد، تجدید قوا کنید. یک لیوان سودا بنوشید، به یک قطعه موسیقی کلاسیک گوش کنید، نرمش کنید، اخبار ورزشی بخوانید، شکلات میل کنید یا با دوست خود به منظور تنفس و استراحت میان کار گپ بزنید. مطمئن شوید که از جای خود از پشت تلفن بلند می شوید. (ولی به یاد داشته باشید که باید برگردید!)
- **چیز جدیدی را امتحان کنید.** به عنوان مثال یک نکته ی جدید این کتاب را در نظر بگیرید و آن را در یک روز خاص در کارتان به کار ببندید.
- **فروش بیشتری را به انجام برسانید.** هرچه بیشتر پشت تلفن باشید کل فروشتان را افزایش خواهید داد.
- **مراقب جسم خود باشید.** با توجه به آنچه می خورید قند خون خود را در یک سطح ثابت نگه دارید. به حد کافی بخوابید؛ کم خوابی باعث می شود مغز خوب کار نکند. نرمش کنید.
- نه فقط وقتی که معامله ای را به اتمام می رسانید بلکه همچنین وقتی که مطابق با تعداد تماس های برنامه ریزی شده پیش می روید و با تلفن می کنید، به خود پاداش دهید. خود را مورد

تشویق و نوازش قرار دهید. یک نظام پاداش دهی برای خود تعیین کنید و هر وقت که امتیازهایتان زیاد شد، به خود مرخصی بدهید.

- الگوهای زیر به شما کمک می کند خود را در طول تماس ها، از گودالی خسته کننده، خواه این گودال نوع نگرش شما باشد خواه عملکردی ملال آور، بالا بکشید.
- به مشتری ای زنگ بزنید که شخصیتش را دوست دارید تا انرژی بگیرید.
- کمی با همکارانتان در شرکت درباره ی کاری که آنان برای بهتر و هوشیارانه عمل کردن انجام می دهند صحبت کنید.
- درباره آنچه انجام می دهید دوباره فکر کنید. اگر عادت بدی را خود پرورش دهید ممکن است آسیب ببینید.
- از آهنگ صدای خود و زبان بدنتان هنگام صحبت کردن پشت تلفن آگاه باشید. آیا شما روز بدی را سپری کرده اید و همین باعث شده است یک پیام منفی ارسال کنید؟ ماه تمام نمی شود مگر این که تمام شماره ها گرفته شوند.
- سنجش های اساسی زیر می تواند برای بهبود کلی بی اعتنایی به کار رود:
- در نظر بگیرید ممکن است زمان تغییر وظایف در داخل شرکت یا تغییر محصولات فرا رسیده باشد:
- دیگران، اقتصاد، محیط، اداره ی خدمات مشتریان یا رایانه ها را سرزنش نکنید، زیرا انگشت روی این ها گذاشتن شما را با انگیزه

نخواهـد کـرد. ایـن نگـرش فقـط شمـا را بیشتـر در دمانـدگی فـرو خواهد برد.

- مشکـات شخصـی را حـل کنیـد. هر مشکـل و مسأله شخصـی کـه ادامه پیدا کند، حتی اگر به طور کامل نامربوط به کار باشد، می تواند انرژی ذهنی شما را تحلیل برد. مشکلات را در خانه بگذارید.
- مسائل بهداشتی و سلامت را بررسی کنید. هنگامی که بدن شما در سلامت نباشد، احساس خوبی ندارید.

همچنین می توانید از طریق سایت راه مدیران و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق خدمات مشاوره با پر کـردن فـرم مشـاوره در انتهـای صـفحه منتظـر تمـاس کارشناسـان مـا باشید.