



کارشناس فروش تلفنی و مهارت‌هایی که باید بداند

یک کارشناس فروش تلفنی نیازمند مهارت‌های ارتباطی و فروش بسیار عالی و دانش مناسب نسبت به خدمات مشتری است. به‌عنوان یک کارشناس فروش تلفنی فروش، بیشتر ساعات کاری، احتمالاً به تشویق و ترغیب مشتری یا مشتریان متعدد، برای معرفی و تعریف محصول یا خدمات صرف خواهد شد.

اما قبل از ورود به این حرفه، درک مهارت‌ها و الزامات موقعیت کارشناس فروش تلفنی می‌تواند به شما کمک کند تا تعیین کنید که آیا این شغل برای شما یک شغل ایده‌آل است یا خیر. در این بخش ضمن توضیح در مورد موقعیت کارشناس فروش تلفنی، به تفاوت



آن با یک کارشناس بازاریابی تلفنی می‌پردازیم و مهارت‌ها و توانمندی‌هایی که در این موقعیت به آن نیاز خواهید داشت را بررسی می‌کنیم.

فروش تلفنی چیست؟

فروش تلفنی، فروش محصولات یا خدمات از طریق تلفن است. به عنوان یک کارشناس فروش تلفنی، شما مستقیماً از طریق تلفن با مشتریان بالقوه و بالفعل تماس می‌گیرید تا آنها را تشویق به خرید پیشنهادات شرکت خود کنید.

دو نوع فروش تلفنی وجود دارد: ورودی و خروجی. کارشناسان ورودی تماس‌هایی را از مشتریان احتمالی و موجود دریافت می‌کنند در حالی که کارشناسان خروجی با سرخ تماس می‌گیرند تا فروش ایجاد کنند.

برای یک فروش تلفنی موفق نیاز است که صبور، متقاعدکننده و پیگیر باشید. همچنین به مهارت‌های ارتباطی و تلفنی استثنایی، تجربه تایپ کردن و توانایی پیشرفت در محیط اداری نیاز دارید.

هدف از فروش تلفنی ایجاد ارتباط طولانی مدت با هدف تجارت تکرار شونده از طریق روابط عالی و گاهی نزدیک با مشتری است. کارشناس فروش تلفنی با مشتریان تماس می‌گیرد تا پیشنهادات را

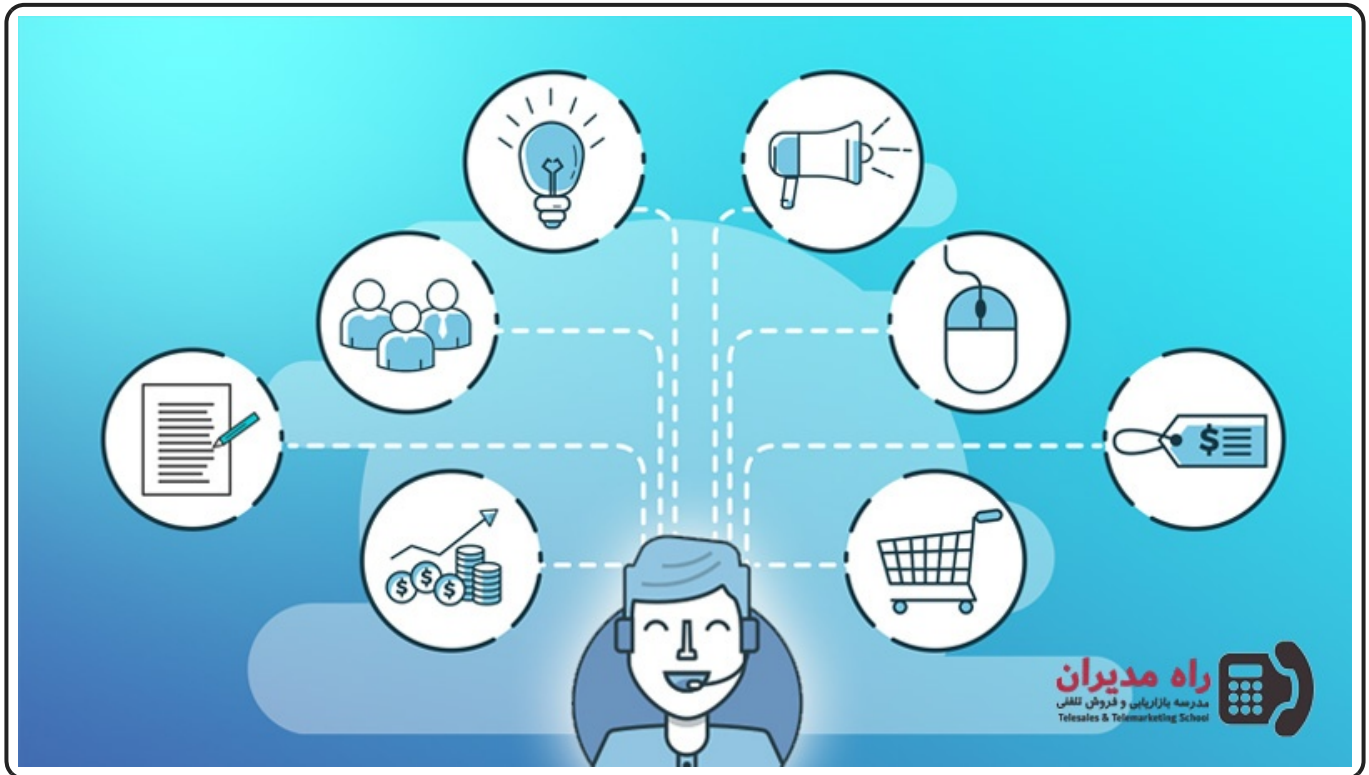


تبلیغ کرده یا قرار ملاقات‌هایی را برای پشتیبانی از نمایندگان فروش حضوری تنظیم کنند.

تفاوت بین بازاریابی تلفنی و فروش تلفنی

در حالی که فروش تلفنی شامل فروش مستقیم به مشتریان از طریق تلفن است، بازاریابی تلفنی دامنه وسیع‌تری دارد.

بازاریاب‌های تلفنی از تماس‌های تلفنی برای ایجاد علاقه، ارائه اطلاعات، دریافت بازخورد مشتری و تولید سرنخ استفاده می‌کنند. نقش بازاریابی تلفنی ایجاد چشم‌انداز فروش است، در حالی که فروش تلفنی فرصت‌ها را به فروش و خریداران تکرارشونده محصولات یا خدمات یک شرکت تبدیل می‌کند.



برای درک بهتر بازاریابی تلفنی و فروش تلفنی، وظایف آنها را در نظر بگیرید:

کارشناس بازاریاب تلفنی

اهداف بازاریابی تلفنی عبارتند از:

- ارائه اطلاعات به مشتری در مورد محصولات یا خدمات یک شرکت به منظور ایجاد علاقه به برند
- کمک به تیم‌های فروش تلفنی برای شناسایی و واجد شرایط بودن سرنخ‌های فروش بالقوه
- ارائه داده‌های قابل اعتماد و عملی برای حمایت از تیم فروش



- تلفنی برای افزایش کارایی و بهره‌وری
- تشخیص مشتریان بالقوه پیش از ارتباط کارشناس فروش تلفنی
- برای تسهیل کار تیم‌های فروش
- ایجاد فرصت تجارت و مبادله مستمر با تبلیغ پیشنهادات جدید به مشتریان
- تبدیل درخواست‌های مشتری به فرصت‌های فروش
- ارائه تحقیقات بازار از طریق تماس‌های خارجی
- بررسی رضایت مشتری

کارشناس فروش تلفنی

اهداف یک کارشناس فروش تلفنی عبارتند از:

- استفاده از داده‌های ارائه شده توسط کارشناس بازاریابی تلفنی
- برای دنبال کردن سرنخ‌های امیدوارکننده با متقاعدسازی و پشتکار
- تبدیل سرنخ‌های دشوار به مشتریان
- کاهش هزینه‌ها در هر فروش و در عین حال افزایش نرخ تبدیل مشتری با کاهش هزینه‌های سفر و تعداد نمایندگان میدانی
- کمک به کاهش تعداد افراد در تیم فروش
- تظاهر به تماس ناخواسته یا تماس سرد و کمک به کاهش واکنش منفی سرنخ‌ها
- ارائه شناخت برند از طریق ایجاد تصویر عالی از یک شرکت برای



خریداران از طریق روابط مؤثر با مشتری، همدلی و مهارت‌های ارتباطی مؤثر.

وظایف کارشناس فروش تلفنی

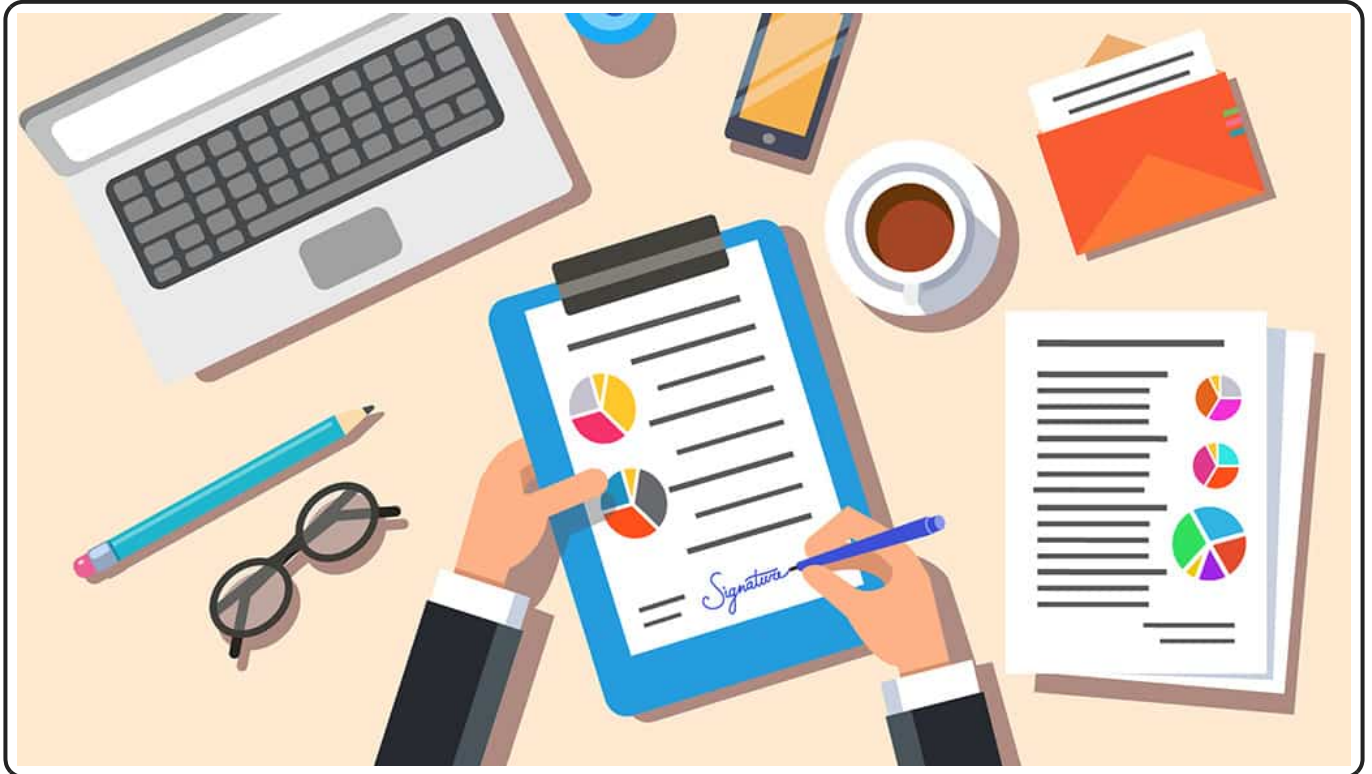
وظایف یک کارشناس فروش تلفنی از تولید سرخ تا فروش مستقیم و ارتباط با مشتری را شامل می‌شود. یک نماینده فروش تلفنی مؤثر، سرخ‌ها را می‌بندد و اطمینان می‌دهد که مشتریان به اندازه کافی برای ادامه تجارت با شرکت خود راضی هستند. وظایف نماینده فروش تلفنی عبارتند از:

تولید سرخ

کارشناسان فروش تلفنی نقشی حیاتی در ایجاد سرخ برای تیم فروش دارند. آنها از طریق تلفن با مشتریان بالقوه و فعلی تماس می‌گیرند تا آنها را از محصولات، خدمات و پیشنهادات شرکت خود مطلع کنند. نمایندگان فروش تلفنی همچنین تماس‌های تلفنی افرادی را دریافت می‌کنند که به کمپین‌های بازاریابی و تبلیغات مستقیم پاسخ می‌دهند. آنها از یک اسکریپت پیروی می‌کنند تا مشتریان بالقوه آماده خرید و کسانی را که احتمالاً پیشنهادات آنها برایشان جالب است را با متقاعدسازی کافی تبدیل به خریدار کنند. این فرآیند پیش‌صلاحیت به تیم فروش میدانی کمک می‌کند تا سریع‌تر کار کند و نرخ تبدیل را در قرار ملاقات‌های نهایی افزایش



می‌دهد.



فروش مستقیم

کارشناسان فروش تلفنی علاوه بر ایجاد آگاهی در مورد محصولات یا خدمات، وظایف فروش مستقیم را نیز انجام می‌دهند. با همکاری با بازاریابان تلفنی و تیم فروش، آنها می‌توانند از داده‌های فروش قبلی برای هدف قرار دادن مشتریان برای باز کردن یک خط فروش مستمر استفاده کنند. نمایندگان فروش تلفنی همچنین می‌توانند سؤالاتی در مورد سرنخ‌های امیدوارکننده بپرسند که می‌تواند به نزدیک کردن تمایل آنها برای خرید کمک کند.



دریافت و پردازش سفارشات از مشتریان بالفعل

کارشناسان فروش تلفنی سفارشات را برای بررسی سهمیه‌های فروش دریافت و پردازش می‌کنند. آنها خریدهای تکرار شونده را مدیریت می‌کنند، که فرصت‌هایی را برای فروش به مشتریان فعلی فراهم می‌کند. وقتی مشتریان سفارش‌های جدید می‌دهند، نمایندگان از متون آماده برای ارائه محصولات یا خدمات بیشتر بر اساس رفتار خرید گذشته استفاده می‌کنند. این به افزایش فروش و سود کمک می‌کند و به تیم فروش اجازه می‌دهد تا روی فروش در این زمینه خاص تمرکز کند.

خدمات مشتری

ارائه خدمات عالی به مشتریان بخشی از وظایف کارشناس فروش تلفنی است. برای تشویق مشتریان به ادامه خرید از شرکت‌شان، نمایندگان پس از فروش با آنها تماس می‌گیرند تا مطمئن شوند که از محصول یا خدمات راضی هستند. آنها همچنین سوابق مشتریان را در یک پایگاه داده جمع‌آوری، گردآوری و به روز می‌کنند، که داشتن مهارت‌های عالی تایپ و تلفن را ضروری می‌کند.



نمایندگان فروش تلفنی همچنین مشتریان را بر اساس ترجیحات و نیازهای خود از پیشنهادات جدید مطلع می‌کنند. بخشی از وظایف خدمات مشتریان آنها ارائه اطلاعات دقیق در مورد شرکت، محصولات یا خدمات آن، تبلیغات و سایر جزئیات است. این امر ضرورت دارد که کارشناسان فروش تلفنی دانش عمیقی از سازمان خود و پیشنهادات آن داشته باشند.

حل تعارض

کارشناسان فروش تلفنی باید مهارت‌های حل اختلاف عالی‌ای داشته باشند. از آنجایی که آنها همیشه با مشتریان صحبت می‌کنند، به رسیدگی سریع به شکایات آنها قبل از تبدیل شدن به مسائل بزرگتر کمک می‌کنند. این به مشتریان اجازه می‌دهد تا حداکثر رضایت را از خرید خود کسب کرده و اعتبار شرکت را حفظ کنند.



آنچه تا به اینجا خواندید تنها بخشی از توانمندی و همچنین مهارت‌های کارشناس فروش تلفنی است که توانستیم مطرح کنیم. در مقالات بعدی به موارد بیشتری در این خصوص خواهیم پرداخت.

اما خالی از لطف نیست که مروری کنیم بر سوالات مصاحبه کاری با یک کارشناس تلفنی فروش که نکات ظریفی در آن نهفته است.

سوالات متداول مصاحبه برای نمایندگان فروش تلفنی

کارفرمایان از این سؤالات برای ارزیابی دانش شما از فناوری، مهارت‌های متقاعدسازی و کیفیت سنجی پشتکارتان استفاده می‌کنند. در اینجا سؤالات رایجی وجود دارد که باید در مصاحبه فروش تلفنی انتظار داشت:

- چرا به فروش تلفنی علاقه دارید؟
- تفاوت بین بازاریابی تلفنی و فروش تلفنی چیست؟
- چگونه با رد شدن در تماس کنار می‌آیید؟
- چه چیزی در مورد فروش از راه دور است که به آن علاقمندید؟
- چگونه با یک مشتری سرکش و عصبانی تلفنی برخورد می‌کنید؟
- آیا می‌توانید از رسانه‌های اجتماعی و سایر ابزارهای ارتباطی استفاده کنید؟



• آیا تجربه کار با نرم افزار CRM را دارید؟

برای کسب مهارت بیشتر به عنوان یک کارشناس فروش تلفنی شرکت در دوره **فوق ستاره فروش شوید** و مطالعه کتاب تماس‌های میلیاردری را به شما پیشنهاد می‌کنیم.



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.