نکاتی درباره فروش تلفنی جهت تحقق فروش

شما که دنبال نکاتی درباره فروش تلفنی هستید، احتمالاً از آن دسته از افرادید که می‌خواهید اوضاع تماس‌های فروش خود را بهبود ببخشید. تبریک می‌گوییم! شما اولین قدم را برای بهتر شدن برداشته‌اید. در نکاتی درباره فروش تلفنی که با هم مرور خواهیم کرد سعی شده از دو جنبه به موضوع پرداخته شود؛ نکاتی که نباید انجام شوند و در مقابل جایگزین آنها، کارهایی که باید انجام شود را مرور می‌کنیم. با راه مدیران همراه باشید.

بایدها و نبایدهای فروش تلفنی

تعداد زیادی از مشتریان را از دست داده‌اید؟ تمام اطلاعات را به

ایشان ارائه می‌کنید ولی پاسخی نمی‌گیرید؟ شاید باید تغییراتی در مکالمات فروش تلفنی و نوع نگرشتان به مشتری ایجاد کنید. در ادامه نکاتی درباره فروش تلفنی آورده‌ایم که اگر نگویید و انجام ندهید اوضاع کار بهتر خواهد شد. در مقابل خواهیم دید که چه راهکاری برای بهبود فروش تلفنی باید در نظر بگیرید.

شک، مشتری را بدبین می‌کند

مراقب کلمات‌تان باشید. شما بعنوان یک ارائه‌دهنده باید بتوانید اعتماد مشتری را جلب کنید. کلماتی که باعث می شود مشتری به شما شک کند، می‌تواند شما را از بازی بیرون بیاندازد. برای مثال هیچ‌گاه به مشتری آماری را ندهید که نیاز به اثبات آن باشد یا بی دلیل بزرگ‌نمایی کرده باشید و نتوانید موضوع را اثبات کنید.

> نگویید: ما بزرگترین پخش‌کننده لوازم آرایشی و بهداشتی در ایران هستیم.

مشتری به این مدل جملات شک می‌کند. برای اینکه این موضوع به شک تبدیل نشود و بتوانید سریع‌تر مشتری را به مقصود خود برسانید می‌توانید با الفاظ قابل اندازه‌گیری این موارد را بیان کنید.

زیرا ممکن است مشتری فکر کند که شما بیش از حد بزرگ‌نمایی کرده‌اید و به ادامه صحبت شما کمتر توجه کند.

> بگویید: از ابتدای سال جاری محصولات ما در ۱۹ استان و ۱۲۱ شهرستان توزیع می‌شود.

در این صورت اگر مشتری اطلاعات دقیق‌تری را طلب کند، قابل ارائه خواهد بود. در ضمن ادعایی صورت نگرفته که بخواهید دستپاچه شوید و در تماس تلفنی خود، در موضع ضعف قرار بگیرید.

مورد دیگری که شک مشتری را بر می‌انگیزد، صحبت کردن در مورد رقباست. توصیه همیشگی ما در سایت راه مدیران به مراکز تماس این است که به هیچ عنوان سراغ بدگویی نسبت به رقبا نروید. فقط در یک حالت مجاز هستید که از رقبا استفاده کنید. آن هم زمانی است که در تحقیقات خودتان و نه پشت تلفن، آنها را باید بررسی کنید که نقاط ضعف و قوت‌تان را نسبت به رقبا دریابید.

> نگویید: موادی که ما استفاده می‌کنیم را هیچ‌کدام از رقبا استفاده نمی‌کنند و فلان برند تمام محصولاتش تقلبی و

> ناخالص است و فقط ما توانسته‌ایم این مدل مواد اولیه را در این محصول بکار ببندیم.

بلافاصله مشتری بعد از شنیدن این جملات به فکر فرو خواهد رفت که آیا حقیقت را می‌گویید یا خیر و چه دلیلی دارد که رقیب نتواند به این ماده اولیه خاص دسترسی داشته باشد. بهتر است فقط در مورد خودتان و محصول‌تان صحبت کنید. تمام موارد مربوطه را بدون متهم کردن و اشاره به برند رقیب مطرح کنید.

> بگویید: ما در تولید این محصول از ماده اولیه‌ای برای اولین بار استفاده کرده‌ایم. یا بگویید موادی که در این محصول استفاده شده در آزمایشگاه مورد آزمایش قرار گرفته و نتایج آن در دسترس است.

مواردی که ممکن است منجر به شک مشتری شود و تا اثبات نشدن موضوع به شما بدبین شود را پیدا کنید و با یک استراتژی درست نسبت به رفع آن اقدام کنید.

مکالمه را شفاف کنید

شفافیت در مکالمه از مهمترین نکاتی درباره فروش تلفنی است که باید بیشتر در مورد آن توضیح دهیم و تامل کنیم. هر تلاشی که برای شفاف کردن مکالمه انجام دهید شانس فروش را بالا برده‌اید. از کیفیت صدای تماس تا کلماتی که بین شما رد و بدل می‌شود و موضوعی که در حاشیه تماس درگیر آن شده‌اید.

گاهی ممکن است کسی که پشت خط قرار دارد آدم عجولی باشد و با سرعت صحبت کند، دقت کنید که نباید اجازه دهید که از شفافیت مکالمه کم شود. سعی کنید با حفظ آرامش خود شمرده شمرده صحبت کرده و تمام کلمات را کامل ادا نمایید. با عجله صحبت کردن باعث می‌شود از شفافیت مکالمه کم شده و کلمات خورده شوند. در نتیجه مکالمه بی‌نتیجه رها خواهد شد.

نکته بعدی‌ای که می‌تواند به شفافیت بیشتر مکالمه کمک کند، شرایطی است که ممکن است مشتری توضیحاتی بدهد که به قدر کافی واضح نباشد. هیچ‌گاه نباید موضوعی را که برای شما شفاف نشده است از مشتری دریافت کنید. در این حالت بهتر است مشتری را راهنمایی کنید تا کلمات خود را واضح بگوید و همچنین کمک کنید که موضوع را شفاف و باز کند تا از موضوعی که در حال مکالمه در موردش هستید به قدر کافی مطمئن شوید.

هر موضوعی که به شفافیت بیشتر مکالمه کمک کند از نکاتی درباره فروش تلفنی است که باید رعایت شود و به راحتی از کنار آن نباید بگذرید.

یکی از مواردی که خیلی اهمیت دارد و بیشترین سوتفاهم‌ها را در تماس‌ها ایجاد می‌کند، اعلام اعداد یا حروف نامفهوم مثل رمز و ایمیل از پشت تلفن است. دقت کنید که در این موارد باید با مشتری همراه شوید و به او اطمینان دهید. برای مثال اگر شماره پیگیری را برای شما خواند، حتماً با صدای رسا و شمرده مجدداً بخوانید تا در صورت عدم تطابق همانجا شفاف شده و مساله بر طرف گردد.

این موضوع که شماره تماسی که مشتری از پشت خط برای شما اعلام می‌کند ممکن است در این سوی خط به اشتباه شنیده شود کاملاً رایج است و از شفاف کردن آن و تایید گرفتن از مشتری نباید هراس داشته باشید. شما زمان کافی برای بازخوانی شماره و گرفتن تایید از مشتری دارید و هدف‌تان در چنین مکالماتی سرعت پاسخگویی در کنار دقت و شفافیت است.

مورد دیگری که در نکاتی درباره فروش تلفنی می‌تواند برای مشتری آزاردهنده باشد و از شفافیت مکالمه کم کند، استفاده از کلمات تخصصی در حوزه کاری مورد بحث است. شاید استفاده از کلمات تخصصی در جلسات داخلی شرکت به شما کمک کند و سریع‌تر مقصودتان را به همکاران برساند ولی در مکالمات تلفنی این موضوع باعث عدم شفافیت می‌شود و از آنجایی که بیشتر مخاطبان وقتی موضوعی را نفهمیده باشند به آن اذعان نخواهند کرد، لذا ممکن

است مشتری را کلافه کنید یا حس بدی از مکالمه با شما در خاطرش ثبت شود. به جای استفاده از کلمات تخصصی سعی کنید معادل آنها را مطرح کنید.

از مشتری جلوتر باشید

آگاهی شما در مورد محصول یا خدمتی که به مشتری ارائه می‌دهید به مراتب بالاتر است. این موضوع باعث می‌شود که بتوانید خیلی از موارد را پیش‌بینی کنید و باعث شوید مکالمات در ریل خود حرکت کند که در نهایت به هدف اصلی یعنی فروش برسید. در ادامه نکاتی درباره فروش تلفنی، باید به این موضوع دقت کنید که این شما هستید که ابتکار عمل را در دست دارید. در فروش تلفنی همیشه در شـروع بـازی و در نیمـه اول هسـتید و از قضـا تـوپ دسـت شماست. شما تعیین می‌کنید که بازی چگونه انجام شود.

سوالاتی که ممکن است برای مشتری پیش بیاید را از قبل پاسخ دهید. برای مثال به مشتری اعلام کنید که افزایش قیمتی که در سری جدید محصولات بوجود آمده است بابت ویژگی جدیدی است که به آن اضافه شده و پیش بینی می‌کنید با این تغییر رضایت مشتریان افزایش داشته باشد. یا مواردی که ممکن است به نوعی اعتراض مشتری به محصول شما باشد را مشخص کنید و قبل از اینکه مشتری دهان به اعتراض بگشاید دلایل خودتان را شفاف توضیح دهید.

کلام آخر از نکاتی درباره فروش تلفنی

مواردی که مطرح شد، تنها چند نکته از نکاتی درباره فروش تلفنی است. شما با تمرین بیشتر و کسب تجربه می‌توانید نکات بیشتری را استخراج کنید و به جعبه ابزار فروش تلفنی خود بیافزایید. یادتان باشد که همیشه حق با مشتری است و این ما هستیم که باید تلاش کنیم با شفافیت بیشتر از شک کردن مشتری به خرید، شرایطی را فراهم کنیم که مشتری را به هدف اصلی یعنی فروش تلفنی برسانیم. برای مطالعه بیشتر در این زمینه، پیشنهاد می‌کنیم کتاب تماس‌های میلیاردی را تهیه کنید و بخوانید.

برای دیدن توضیحات کتاب
اینجا 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 در منتظر تماس کارشناسان ما باشید.