



## ترفندهای فروش تلفنی که فروش شما را متحول می‌کند

ترفندهای فروش تلفنی گاهی ممکن است جای خواندن چند کتاب در حوزه بازاریابی به شما کمک کنند. شاید بین همکاران خود به افرادی بر خورده باشید که هرچند سواد آکادمیک فروش آنها به اندازه سایرین نیست ولی بیشترین بازخورد را از مشتری جلب می‌کنند. این متخصصان به ترفندهای فروش تلفنی مسلط هستند.

این ترفندها ممکن است دقیقاً منطبق با کسب و کار شما جمع‌آوری نشده باشند؛ اما در انتخاب آنها سعی کرده‌ایم بهترین‌ها را که بارها تجربه شده‌اند، گزینش کنیم تا شما هم از فراگیری آنها کمال استفاده را ببرید. پس اگر از مطالعه ترفندهای فروش تلفنی لذت



بردید آن را با همکاران واحد خود در میان بگذارید. حتی می‌توانید در قالب یک کارگاه یک ساعته به نقد و بررسی آنها بپردازید و برای کسب و کار خود بهینه‌سازی‌شان نمایید.

## **نگرش خود را در فروش تلفنی بهینه کنید**

دو کارمند با فروش بالا و فروش پایین را در نظر بگیرید و با هم مقایسه کنید. مشتری که همان مشتری است. امکانات و نرم افزار و سخت افزار هم از یکجا و یک سازمان به دستشان رسیده است. پس چه چیزی باعث اختلاف این دو در فروش می‌شود؟ ما به ترفندهای فروش تلفنی در این زمینه دست پیدا کرده‌ایم که ثابت می‌کند، نوع نگرش افراد در محیط کار بسیار مهم است و می‌تواند نتیجه کاری را به نفع یا ضرر شما و مشتری تغییر دهد.

برخی از مواردی که در ادامه آورده‌ایم ترفندهای فروش تلفنی در زمینه نگرش شما به موضوع فروش است.

## **بیشتر از اینکه صحبت کنید، گوش دهید**

در قانون ۸۰ - ۲۰ این موضوع به روشنی مشخص شده که شاید لازم باشد فقط کمی صحبت کنیم و پنج برابر آن گوش دهیم. تمرین گوش دادن را هیچ موقع ترک نکنید. اگر مشتری مطمئن شود شنیده شده است به ما اعتماد می‌کند. یک شنونده فعال بطور



کامل صحبت‌های مخاطب را گوش می‌دهد و نسبت به آن پاسخ و واکنش نشان می‌دهد.

## شما اینجا هستید که به مشتری کمک کنید

شاید شما هم این جمله را شنیده باشید:

"فروش، کمک به مشتری برای خرید است"

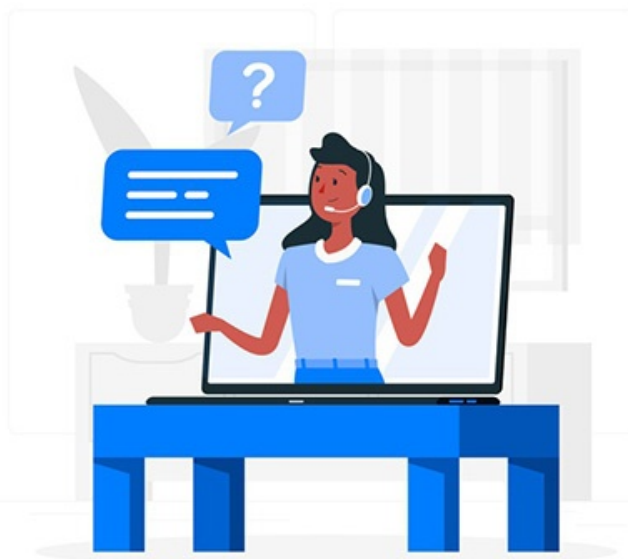
اگر مدام به این فکر باشید که صرفاً فروش خود را بالا ببرید، ممکن است فراموش کنید که مشتریان نیاز به کمک شما دارند و در وهله اول این کمک شماست که گره گشای حل مساله است. تجربه نشان داده که هر چی بیشتر به مشتریان خود کمک کنید نه تنها باعث افزایش رضایت مشتری می‌شود، بلکه در بهبود فروش هم تاثیر گذار است. شاید یکی از مهمترین مواردی که افراد موفق به کار می‌گیرند، از میان ترفندهای فروش تلفنی همین ترفند کمک به مشتری است.

## از مشتری خود مستقیماً تقاضا کنید که محصول شما را بخرد

بسیاری از کارشناسان فروش تلفنی را دیده‌ایم که حسابی با مشتری



گرم می‌گیرند و اطلاعات رد و بدل می‌کنند. ولی در نهایت این موضوع منجر به فروش نمی‌شود. هدف ما از برقراری ارتباط از نوع فروش تلفنی، فروش است. و لازم است این خواسته را مستقیم و واضح بیان کنیم. شاید باورش سخت باشد که دلیل اصلی عمده تماس‌هایی که منجر به فروش نمی‌شوند همین است که از مشتری درخواست خرید نکرده‌ایم. پس نگرش خود را نسبت به هدف‌تان حفظ کرده و بموقع درخواست را صادر کنید.



## نگرستان را در مورد رقبا تغییر دهید

اگر شما از آن دسته از افرادی هستید که در مورد رقبا بدگویی می‌کنید باید بگویم ضرر بزرگی به سازمان خود وارد خواهید کرد.



تحقیقات نشان می‌دهد، مشتریانی که مجبور هستند بدگویی و مکالمات شما را در خصوص رقبا بشنوند، اعتماد کمتری به شما و محصول شما خواهند داشت. با کمی تغییر نگرش و تمرکز روی محصولات خود از به‌وجود آمدن فضای بی‌اعتمادی جلوگیری نمایید.

## برای تماس فروش تلفنی آماده هستید؟!

قبل از هر تماس مطمئن شوید که همه چیز آماده است. مواردی که گاهی پیش پا افتاده به نظر می‌رسند می‌توانند شانس شما برای موفقیت یا عدم موفقیت در تماس‌هایتان شوند. این ترفندهای فروش تلفنی بسیار حائز اهمیت هستند و معمولاً بهترین‌های این حوزه آنها را رعایت می‌کنند.

مواردی که در ادامه آورده شده است برخی از ترفندهای فروش تلفنی در خصوص آمادگی قبل تماس هستند.

## میز کار خود را تمیز نگه دارید

این نکته شاید به نظر ساده برسد ولی بسیار اهمیت دارد. میز کار شما باید تمیز باشد. اهمیت این موضوع در هنگام تماس چند برابر می‌شود. زمانی که مخاطب شما در فضایی دیگر قرار دارد، لازم است شما کاملاً تمرکز داشته باشید. گاهی فقط یک تکه روزنامه یا دست‌نوشته یادآور که مربوط به این تماس شما نیست می‌تواند



همه چیز را بر هم بزند.

آیا تا بحال چنین تجربه‌ای داشته‌اید که در هنگام تماس یادتان برود که چه می‌خواستید بگویید؟! این موضوع می‌تواند مخاطب شما را آزرده خاطر نماید. پس میز کارتان را برای هر تماسی، کاملاً خالی از عناصر حواس‌پرتی نگه دارید.

## **میزتان را متناسب با شرایط هر تماس بچینید**

ترفندهای فروش تلفنی متنوع هستند و ممکن است در برخی از تماس‌ها قابل پیاده‌سازی باشند. شاید در شرایطی که یک تماس فوری داشته باشید نتوانید کاملاً آماده باشید. اما اگر امکانش هست، اطلاعات و آمار مربوط به تماس را در جلوی چشمتان قرار دهید. دیگر نگران سوالات مشتری نخواهید بود، زیرا تعداد زیادی پاسخ در نمودارهای روبروی شما نهفته است. به هر حال این فرصت که مشتری شما را نمی‌بیند باید یک جایی به کارتان بیاید.

## **از قبل کمی در مورد موضوع تحقیق کنید**

اگر شما به ابعاد موضوع و آخرین اخبار مربوط به محصول مربوطه در بازار و جایگاه رقبا مسلط باشید و در جریان همه چیز باشید. با خیال راحت و خطای کمتری مکالمات خود را انجام خواهید داد. از پاسخگویی به مشتری استقبال کرده و مدام نیاز نیست خودتان را



قایم کنید که مبادا در فلان مورد سوالی مطرح شود و در جریان نباشید. البته دقت کنید که قرار نیست همه چیز را بدانیم ولی ایرادی ندارد که دقایقی قبل از تماس مروری بر این موارد داشته باشیم.



## لیست پاسخ‌های متداول مخصوص خودتان را تشکیل دهید

این ترفند از ترفندهای فروش تلفنی برای همه کسب و کارها توصیه می‌شود. اگر از طریق جوامع مجازی و پیام رسان‌ها با مشتری خود در تماس هستید، ممکن است این مورد بیشتر هم به کارتان بیاید.



یک فایل ورد یا اکسل باز کنید و هر گاه سوال جدیدی مطرح شد و یا پاسخی دادید که فکر می‌کنید مشکل را حل کرده است در آن وارد کنید. به مرور لیستی از پاسخ‌های رایج و متداول به مشکلات مشابه خواهید داشت که در موقع لزوم می‌توانید آنها را بهبود ببخشید و در مکالمات‌تان استفاده کنید. در این صورت لازم نیست به ازای هر تماس انرژی بگذارید و به‌دنبال پاسخ مناسب و جمله‌بندی دقیق بگردید.

## ترفندهای فروش تلفنی برای لحظات طلایی تماس

قطعاً اگر بخواهیم بخش‌های مختلف تماس شما را ارزش گذاری کنیم، بخش طلایی هر تماس، شروع آن است. شما اگر بتوانید با ترفندهای فروش تلفنی در لحظات اولیه، توجه مشتری را به خود جلب کنید، می‌توانید تماس را با نتیجه دلخواه به پایان برسانید.

لازم است با کسب دانش بیشتر در این زمینه، ذهنیت خوبی در مشتری نسبت به خودتان ایجاد نمایید.

## خودتان را زود، فوری، آسانسوری معرفی کنید

معرفی آسانسوری یک شروع عالی برای تماس‌های فروش تلفنی است. در معرفی آسانسوری باید به مشتری بگویید چه کسی هستید و از کجا تماس می‌گیرید و هدف‌تان از این تماس چیست.





فرض کنید در یک فرصت کوتاه با مشتری خود در یک آسانسور همسفر شده‌اید و اگر قرار باشد مجدد همدیگر را ملاقات کنید، لازم است توجه همسفرتان را به خود جلب نمایید. یکی از ترفندهای فروش تلفنی همین معرفی آسانسوری است.

برای این منظور کافی است در سه مرحله کار خود را انجام دهید. واضح و شمرده بگویید چه کسی هستید. از طرف چه شرکتی تماس می‌گیرید و سمت شما چیست. و در نهایت هدف خود را کامل و قابل درک به طرف مقابل اعلام کنید.

برای مثال: سلام من رحمانی هستم مدیر بازاریابی شرکت ایده گستر، تماس گرفتم تا با شما در مورد برنامه‌های تبلیغاتی شرکت که برای شما مناسب است جلسه‌ای تنظیم کنیم.

بهتر است روی این جملات بیشتر فکر کنید و آنها را جایی یادداشت نمایید. به مرور زمان آنها را با جملات جدیدی که به ذهنتان می‌رسد جایگزین نمایید.

**مشتری باید بداند که قرار است چه چیزی عایدش شود**



برای مشتری اهمیتی ندارد که شما چه موفقیت‌هایی در شرکت داشته‌اید یا دارای چه نام بزرگی هستید؛ تنها چیزی که برایش مهم است این است که بدانند چه کاری برای او انجام خواهید داد.

بهتر است به جای اینکه شرکت خود را معرفی کنید، بگویید شما چه کاری برای ایشان می‌توانید انجام دهید. برای مثال اگر از طرف یک **شرکت بیمه‌گر** عمر تماس گرفته‌اید در مورد مزایای بیمه عمر که برای مشتری ارزشمند است صحبت کنید.

برای مثال بگویید که شرکت ما در طول **بیمه عمر** به شما سه مرتبه وام قرض الحسنه پرداخت می‌کند.

در واقع شما فقط در ابتدای تماس فرصت دارید که به مشتری بگویید که ادامه دادن به این تماس چه سودی برای او خواهد داشت. در صورتی که در این زمان نتوانید برای ادامه مکالمه زمانی را از او بگیرید باید قید به نتیجه رسیدن تماس را بزنید. پس حسابی روی جملات اول مذاکره تمرکز کنید و به مشتری بگویید چه سودی برایش به همراه خواهد داشت.



## ترفندهای فروش تلفنی در طول تماس

اگر توانستید مراحل قبل را بگذرانید، به این معنی است که وارد بخش مهمی از تماس تلفنی شده‌اید. حالا تماس شما قرار است کمی بیشتر به طول بیانجامد و احتمالاً شانس بیشتری برای پیروزی خواهید داشت.

در ادامه نکاتی تجربی در این خصوص آورده شده که می‌توانید آنها را کم و زیاد کنید.

## حالا دیگر ذوق و شوق خودتان را نشان دهید

شفاف و رسا با مشتری سخن بگویید و نشان دهید که چقدر ذوق و شوق نسبت به گفته‌هایتان دارید. مشتری به فروشنده‌ای که خود، به محصولش علاقه‌ای ندارد اعتنا نمی‌کند. باید طوری علاقه خود را نشان دهید که مشتری احساس کند مهمترین شخص در جهان است که به این محصول دست پیدا کرده است.



## لبخند، کمک‌تان می‌کند

اگر در طول مکالمه با کسی لبخند به صورت داشته باشید، اعتماد به نفس بالاتر و تمرکز بیشتری خواهید داشت. در پشت تلفن هم این موضوع صدق می‌کند. حتی لبخند می‌تواند تن صدایتان را تنظیم کند و از خمودگی خارج سازد.

## مشتری را شخصی‌سازی کنید

از عوامل موثر در ارتباطات شخصی، اطلاع از علایق و خصوصیات فرد مقابل است. در تماس‌هایی که با مشتری دارید، نکات فردی آنها را در گوشه‌ای یادداشت کنید. برای ارتباطات بعدی در صورت لزوم از



این موارد استفاده کنید.

تیم مورد علاقه، مدرسه فرزند مشتری که با شما در موردش حرف زده و هر چیزی می‌تواند در مذاکرات بعدی دلیلی برای ادامه مذاکرات شوند. در کل با هر کسی می‌خواهید دوست شوید بهتر است او را بهتر بشناسید.

## فرقی نمی‌کند، منشی یا مدیر؛

اگر منشی هم از شما سوالاتی را می‌پرسد باید با آرامش و دقت کامل پاسخ دهید. جلب نظر منشی هم به اندازه مدیرش موثر است. عموماً اطلاعاتی که یک منشی به شما می‌دهد گاهی از اطلاعات مدیر نیز بیشتر به کارتان می‌آید. پس هر کسی را در جای خودش محترم بشمارید.

با هر شخصی که صحبت می‌کنید در نظر بگیرید که آن شخص در سازمان از همه مهم‌تر است. شاید واقعاً در روند کاری شما موثر واقع شود.

## اسم مشتری خود را در جملات استفاده کنید

برای جلب توجه بیشتر مشتری بهتر است از نام خانوادگی ایشان استفاده کنید. نام کوچک برای چنین مواقعی مناسب نیستند و



ممکن است حریم شخصی افراد رعایت نشود. بهتر است نام ایشان را بیاورید و برای مثال بگویید:

«آقای مهندس رحمانی، این نوع از نمایشگر برای شما کاربرد بهتری باید داشته باشد...»

## دفترچه‌تان را موثر استفاده کنید

یکی از ترفندهای فروش تلفنی استفاده صحیح از دفترچه‌تان است. مشتری باید بداند که شما دفترچه‌ای دارید که برای کارهای بعدی در آن یادداشت‌گذاری می‌کنید. حالا ممکن است قرار بعدی مکالمه یا جلسه حضوری باشد یا نمونه محصولی که باید برای ایشان ارسال کنید. به مشتری بگویید که در دفترچه ثبت کردم و در موعد مقرر انجام خواهد شد.

موارد بیشتری هستند که می‌توانید به ترفندهای فروش تلفنی اضافه کنید. پیشنهاد آخر ما به شما این است که حداقل روزی ۱۵ دقیقه برای مطالعه در خصوص فروش تلفنی وقت بگذارید. از کتاب **تماس‌های میلیاردي** شروع کنید؛ به مرور نتیجه آن را خواهید دید.



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

## نظر شما برای ما ارزشمند است!

با ثبت نظرات خود، به دیگران کمک می‌کنید تا با آموزش‌ها و خدمات ما آشنا شوند، منتظر دیدگاه‌های ارزشمند شما هستیم! □