



## با فنون مذاکره تلفنی آشنا شوید | ۱۵ تکنیک مهم

وقتی که صاحب یک کسب و کار باشید باید برای برقراری ارتباط با مشتریان خود و فروش محصولاتتان به تکنیک‌های مناسبی برای فروش مسلط باشید. این کار مانند شرکت کردن در مذاکرات است که هر دو طرف مذاکره تلاش دارند تا در آن برنده باشند. به همین دلیل در این مقاله از مجله راه‌مدیران تصمیم گرفتیم درباره فنون مذاکره تلفنی صحبت کنیم تا با استفاده از آنها نقاط قوت خود را افزایش داده و در برقراری ارتباط با مشتری عملکرد بهتری داشته باشید.

قبل از هر چیزی باید بررسی کنیم و ببینیم که منظور از مذاکره چیست؟ مذاکره در واقع به گفتگوی بین دو یا چند نفر گفته



می‌شود که قصد دارند رابطه‌ای را شروع کنند و یا برای ادامه یافتن روابطشان نیاز به گفتگو دارند. بدین ترتیب در یک مذاکره سالم هر دو طرف سعی می‌کنند تا نفر دوم را قانع کرده و پیروز میدان باشد. در گفتگوهای این چنینی افراد باید بدانند که طرف مقابل‌شان چه خواسته‌هایی از این رابطه داشته و باید به آنها پاسخ دهد.

برای مثال فرض کنید شرکت شما نماینده فروش تلویزیون است. اگر فردی با شرکت شما تماس گرفته و بخواهد مدلی را به صورت آنلاین خریداری کند، باید به عنوان یک کارشناس فروش با هوش و ذکاوت خود بدانید که مشتری‌های آنلاین درگیر قیمت‌کالا نبوده و بیشتر روی ارسال و **گارانتی** شرکتی تمرکز دارند. بنابراین شما نیز باید باهوش باشید و روی این آپشن‌ها تمرکز بیشتری داشته باشید.

## انواع مذاکره

حالا که فهمیدید مذاکره دقیقاً چیست، نوبت آن است که با انواع مذاکره آشنا شویم و بدانیم که در شرایط مختلف باید چگونه عمل کنیم تا فنون مذاکره تلفنی را زیر پا نگذاریم.

## مذاکره برد و باخت

مذاکره برد و باخت همانطور که از نامش پیداست تنها یک برنده داشته و تنها یک طرف معامله همیشه راضی خواهد بود. زیرا در این



نوع مذاکره هر دو طرف تلاش دارند تا حرف‌های خود را به کرسی نشانده و خودشان برنده باشند. برای مثال فرض کنید می‌خواهید ماشین بخرید و روی قیمت آن تردید دارید. این در حالی است که مالک خودرو به فکر منافع خودش بوده و با دلیل و مدرک‌هایی که برای سالم بودن محصول خود ارائه می‌دهد قصد دارد که ماشینش را با همان قیمت اولیه به شما بفروشد.

در طرف مقابل شما نیز با توجه به بودجه‌ای که در نظر دارید می‌خواهید مذاکره‌تان با فروشنده را به گونه‌ای پیش ببرید که بتوانید مقداری از او تخفیف بگیرید.





این نوع از مذاکره بیشتر برای افرادی که علاقه‌ای ندارند تا با مشتری و یا فروشندگان رابطه طولانی مدت داشته باشند مناسب خواهد بود.

## مذاکره برد برد

این نوع از فنون مذاکره تلفنی که به آن مذاکره دو سر برد نیز گفته می‌شود زمانی به کار می‌آید که هر دو طرف مذاکره خواهان داشتن رابطه طولانی مدت با هم هستند و هر دو به طرف مقابل‌شان اعتماد و اطمینان کافی دارند. برای مثال یک تعمیرکار ماشین برای آن که مشتری خود را جذب کرده باشد در نخستین دیدار با مشتری بر سر قیمت توافق کرده و حاضر است که تخفیف بدهد. بدین صورت هر دو بیشترین سود ممکن را خواهند داشت.

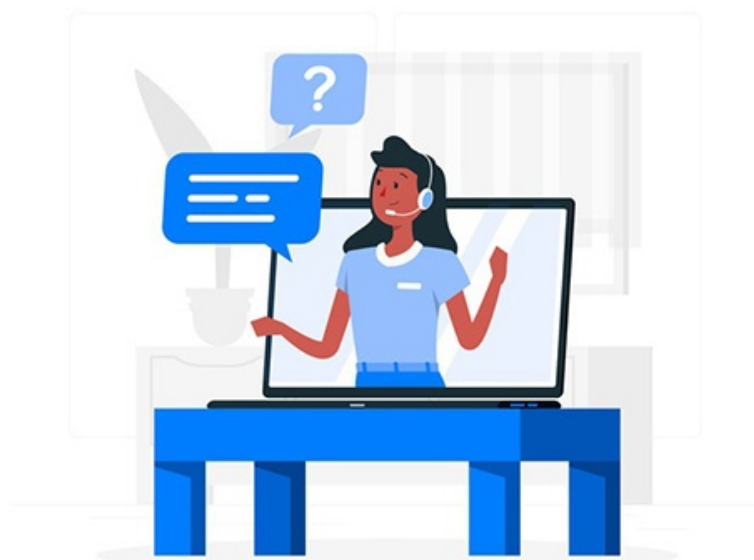
## مهم ترین تکنیک‌های یادگیری فنون مذاکره تلفنی

اگر فردی که به عنوان کارشناس فروش می‌خواهد با مشتری وارد گفتگو شود شما هستید، باید به تکنیک‌هایی برای مذاکره مسلط باشید. زیرا کسی که حرفه‌ای باشد، می‌داند که مکالمه را با مشتری چگونه پیش برده تا به سود خودش باشد. در ادامه شما را با چند تا از بهترین راه کارهایی که می‌توانید توسط آنها فنون مذاکره تلفنی را به خوبی بیاموزید آورده شده است:



## مشتری را از مشکلاتی که دارند آگاه کنید

وقتی با مشتری به مذاکره می‌پردازید برای آنکه احتمال رد کردن پیشنهادات خود را کاهش دهید بایستی او را با مشکلاتی که در صورت نخریدن محصول شما برایش پیش می‌آید آگاه کنید. مهم‌ترین نکته در این تکنیک این است که مشکل طرف مقابل خود را از صحبت‌هایش فهمیده و به او یادآوری کنید که حل کردن این مشکلات چه تاثیری در زندگی او دارد. و در مقابل اگر محصول شما را خریداری کند مشکلاتش به طور کامل حل خواهد شد. پس به عنوان یک کارشناس فروش حرفه‌ای سعی کنید با دقت، به تمام سخنان مشتریان خود گوش فرا دهید تا بتواند مشکلات آنها را بیابید.





## گزینه‌های مختلفی ارائه دهید

برای اینکه مطمئن شوید مشتری از شما خرید خواهد داشت، انتخاب‌های مختلفی را به او پیشنهاد دهید. برای مثال اگر لباس زنانه می‌فروشید از مشتری بپرسید که کدام یک از لباس‌ها را بیشتر دوست دارد. یا هنگام فروش خودرو بپرسید آیا طرفدار تیم قرمز هستید یا آبی؟ علاوه بر این اگر شرایط برای شما مقدور است می‌توانید روش پرداخت را با عباراتی مانند "به صورت نقد یا اقساط پرداخت می‌کنید" به مشتری پیشنهاد دهید. این تکنیک مستلزم تصمیم‌گیری مشتری است تا اگر باز هم مخالفتی داشته باشد بتوانید با پرسش و ارائه این گزینه‌ها آنها را کشف کنید.

## ایجاد حس فوریت

این تکنیک یکی از روش‌هایی است که می‌تواند توسط آن فروش بالایی داشته باشید. احساس فوریت به مشتری اجازه می‌دهد که سریع‌تر تصمیم‌گیری کند. برای ایجاد حس انگیزشی به مشتری از جملاتی مانند "این آخرین مورد است که در انبار داریم"، "امیدواریم تمام نشده باشد" یا "فقط تا شنبه شامل تخفیف می‌شود" استفاده کنید. بدین ترتیب مشتری به خرید محصول ترغیب می‌شود. در صورت وجود مشکلات مالی برای مشتریان‌تان، می‌توانید در صورتی که موافق بودند مقداری از وجه را دریافت کرده و پیشنهاد دهید که محصول را برای او نگه خواهید داشت.



## اضافه کردن اشانتیون

یکی از فنون مذاکره تلفنی این است که بدانید چه زمانی مشتری در تصمیم‌گیری دچار تردید شده است. در چنین حالتی می‌توانید با اضافه کردن یک اشانتیون، کاری کنید که مشتری در مقابل معامله‌تان نتواند مقاومت کند. برای مثال اگر کت و شلوار مردانه می‌فروشید یک کراوات یا یک پیراهن رایگان به آن اضافه کنید. یا اگر محصولی مانند کامپیوتر می‌فروشید با اضافه کردن یک بسته نرم‌افزاری رایگان نظر مشتریان را برای خرید آن جلب کنید. اگر مبلمان می‌فروشید در صورتی که مشتری با خرید محصول مشکلی نداشت، یک تحویل رایگان به او ارائه دهید.

## قیمت حدودی ندهید

در زمان‌های کاری مطمئناً برای شما پیش می‌آید که مشتریان از شما تخفیف بخواهند. در چنین مواقعی از به زبان آوردن اعداد حدودی خودداری کنید. برای مثال هیچ وقت نگویید این لباس ۱۵ الی ۲۰ درصد تخفیف دارد؛ دقیق باشید و تنها یک عدد را به زبان بیاورید. وقتی حدودی صحبت می‌کنید ذهن مخاطب سمت عدد بیشتر رفته و اگر شما تخفیف کمتری به او بدهید قبول نخواهد کرد.



## به دنبال راه‌حل باشید

معمولاً بیشترین مشکلی که مشتریان و کارشناسان فروش با آن مواجه هستند و در موردش با یکدیگر صحبت می‌کنند قیمت محصولات است. اگر در شرایطی قرار گرفتید که مشتری با قیمت محصول مشکل داشت؛ به جای از دست دادن مشتری به دنبال راه‌حلی باشید که بتوانید او را جذب کنید. برای مثال سعی کنید دل مشتری را از خرید محصول خودتان قرص کرده و کاری کنید که به شما اعتماد کند.





## روش‌های پرداخت را برای او آسان‌تر کنید

برای مثال اگر برایتان مقدور است می‌توانید از روش‌های پرداخت اقساطی برای مشتریان خود استفاده کنید. یا اگر امکانش وجود داشت یک گزینه را از روی پکیج محصول خود بردارید تا قیمتش ارزان‌تر شده و مشتری توان خرید آن را داشته باشد.

## در زمان مناسب، بیخیال ادامه مذاکره شوید

یکی از تکنیک‌های فنون مذاکره تلفنی این است مذاکره را رها کنید. وقتی طرف مقابل از شما درخواست‌های غیر معقولی داشته باشد و به هیچ عنوان با راه حل‌هایی که به او پیشنهاد می‌دهید قانع نمی‌شود، بهتر است که از پای مذاکره بلند شوید. در این زمان دو حالت ممکن است پیش بیاید:

حالت اول این است که فرد برای آنکه پیشنهادات شما را از دست ندهد با شما توافق می‌کند. در حالت دوم هم شما خودتان را در شرایط قرار نمی‌دهید که بعدها از آن پشیمان شوید.

## اصول یک مذاکره تلفنی مفید

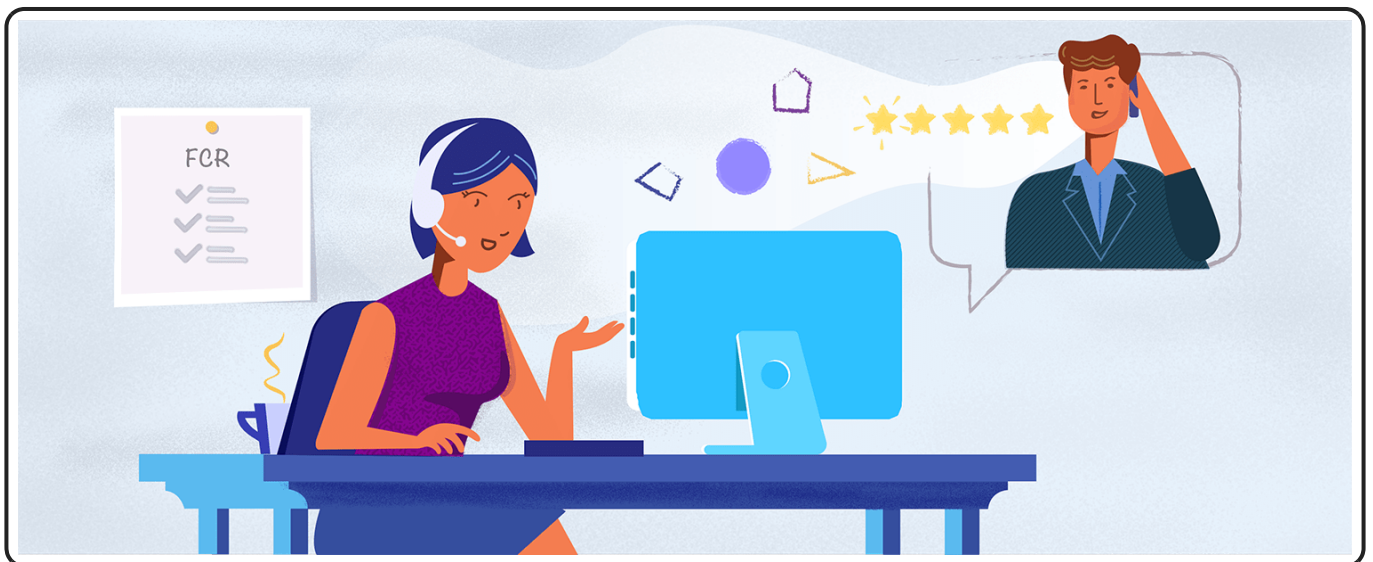
از آنجایی که هر روزه بیشتر از قبل خریدهای اینترنتی افزایش یافته، تماس‌های تلفنی که از کسب و کارهای آنلاین به ما می‌شود حالت



آزاردهنده پیدا کرده است. به همین دلیل ممکن است که در صورت تماس با مشتری نتیجه خوبی نصیب‌تان شود. بنابراین باید قدم به قدم با فنون مذاکره تلفنی آشنا شوید:

## با انرژی شروع کنید

همه چیز به جملات اولی که با مشتری در میان می‌گذارید برمی‌گردد. توجه داشته باشید که در همان اولین صحبت‌های خود لحن دوستانه و پر انرژی داشته باشید تا اعتماد مشتری جذب شده و بتوانید در تصمیم‌گیری‌های بعدی مشتریان‌تان را تحت تاثیر قرار دهید.



## هدف مشخصی داشته باشید



یکی از مهم‌ترین مسائلی که هر کارشناس فروش باید به آنها مسلط باشد مربوط به هدفی است که در یک کسب و کار دنبال آن هستید. پس مطمئن باشید که اگر کارشناسان فروش ندانند که به چه علتی با مشتریان تماس می‌گیرند، هیچ وقت نتیجه نخواهید گرفت. در مقابل اگر به هدف کسب و کار خود شناخت کافی داشته باشید، می‌توانید به راحتی مشتریان بالقوه را به مشتری‌های دائمی تبدیل کنید.

## از لیست کردن قیمت‌ها بپرهیزید

سعی کنید خودتان را به جای مشتری بگذارید. اگر شما آن طرف خط باشید مطمئناً نمی‌خواهید زمان ارزشمندی که در اختیار کارشناس فروش قرار داده‌اید به لیست کردن قیمت‌ها بگذرد. پس در فنون مذاکره تلفنی باید به این موضوع دقت داشته باشید که اکثر افرادی که با آنها تماس می‌گیرید هنوز آماده خرید از شما نیستند. بهتر است که کمی تحقیق کرده و درباره هدفی که برای فروش محصول خود دارید دغدغه مشتریان را پیدا کرده و درباره همین موضوع با آنها صحبت کنید. در این صورت مشتری کم‌کم ترغیب به خرید شده و شما نیز نتیجه بهتری خواهید گرفت.

## اطلاع از علایق و نیازهای مشتری

به یاد داشته باشید که اگر خواهان بیشترین فروش در بازار باشید،



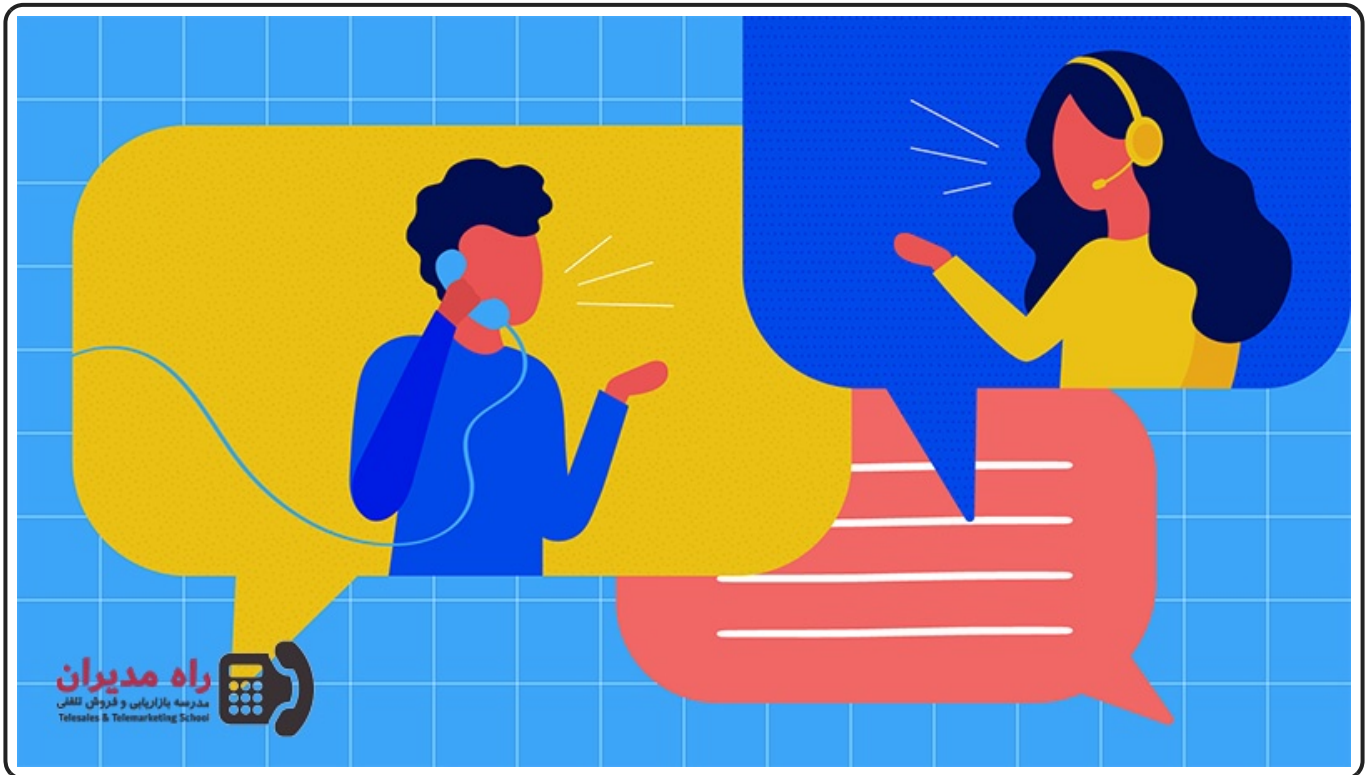
باید جزئیات بیشتری را از مشتریان‌تان بدانید. در مکالماتی که انجام می‌دهید، سعی کنید تا جایی که برایتان مقدور بوده و حس بدی به مشتری وارد نمی‌شود از علایق و نیازهای او سر در بیاورید. از سوی دیگر اگر قرار است با مشتری که قبلاً از شما خرید داشته است تماس بگیرید، کمی وقت گذاشته و اطلاعاتی را که از قبل، در اختیارتان قرار داده است مطالعه کنید. مطمئن باشید که در حین مکالمه با مشتری تمامی آن اطلاعات به کمک شما خواهند آمد.

## برای استراتژی مشتریان پاسخ داشته باشید

در مکالمات تلفنی با مشتری ممکن است به جایی برسید که او استراتژی جدیدی را پیش گرفته و شما در مقابل، جوابی برای پاسخ به صحبت‌های او نداشته باشید. بنابراین همیشه خودتان را برای چنین موقعیت‌هایی آماده کرده تا بتوانید در مذاکره برنده باشید.

## پیشنهادهای جایگزین داشته باشید

مهمترین فنون مذاکره تلفنی مربوط به زمانی می‌شود که مشتری برای خرید محصول از شما تخفیف می‌خواهد و یا درخواست می‌کند که محصول را با قیمت کمتری بفروشید. بنابراین باید برای چنین موقعیت‌هایی آماده باشید. اما هیچگاه از آخرین قیمتی که در نظر دارید پایین‌تر نروید.



برای مثال قبل از شروع به مذاکره چند قیمت پیشنهادی در ذهن خود داشته باشید تا در صورت درخواست مشتری آنها را پیشنهاد دهید. برای مثال اگر یک محصول ۱۰۰ هزار تومانی قرار است به فروش برسد، شما باید محدوده قیمتی خود را بین ۹۰ تا ۱۰۰ تومان در نظر بگیرید تا ضرر نکنید.

## پیگیر مشتریان خود باشید

به یاد داشته باشید که پایان یافتن یک مذاکره به معنی پایان یافتن همه چیز نیست. شما باید بعد از آن نیز با مشتری خودتان در تماس بوده و او را به حال خودش رها نکنید. پس حتماً وقتی مطمئن شدید که محصول به دست مشتری رسیده است، با او



تماس بگیرید. تا اگر یک درصد مشکلی وجود داشت بتوانید آن را برطرف کنید. با این کار نه تنها تأثیر مثبتی روی ذهن مخاطب خود خواهید داشت، هم ممکن است او را برای خریدهای بعدی نیز تشویق کنید.

## سخن پایانی

اگر در دنیای کسب و کارهای اینترنتی مشغول به کار هستید باید این را بدانید که مشتریان شما افرادی بسیار باهوش بوده و برای مذاکره با آنها باید با فنون مذاکره تلفنی آشنایی داشته باشید. در غیر اینصورت ممکن است دچار ضررهای مالی شوید. ما در این مقاله سعی کردیم مهم‌ترین نکاتی که در یک مذاکره تلفنی به شما کمک خواهد کرد را بیان کنیم. اما ادامه راه و استفاده از آنها در بهترین شکل ممکن به شما بستگی دارد.

می‌توانید از طریق سایت **راه‌مدیران** و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق **خدمات مشاوره** با پرکردم فرم مشاوره در انتهای صفحه یا از طریق صفحه **سلز باکس** جهت شرکت در کارگاه 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! □