



آموزش بازاریابی تلفنی برای چه کسانی ضروری است؟ مهارت‌های اصلی آن چیست؟

شاید با پرسش این سوال که آموزش بازاریابی تلفنی برای چه کسانی ضروری است، در واقع پاسخ خود را نیز داده باشید: برای بازاریابان تلفنی! اما همه چیز به اینجا ختم نمی‌شود. ممکن است شما یک بازاریاب تلفنی یا فروشنده تلفنی باشید که در **مرکز تماس** به کار مشغول هستید. یا حتی ممکن است برای کسب و کار خودتان که تازه شروع کرده‌اید، به دنبال جذب مشتری باشید. به هر حال باید آموزش بازاریابی تلفنی را هر چه زودتر شروع کنید تا به نتایج دلخواه‌تان دست یابید.

در پاسخ به این سوال که مهارت‌های اصلی بازاریابی تلفنی چیست



باید به این نکته اشاره کرد که بسته به موارد فروش و نوع برقراری ارتباط شما با مشتری می‌تواند این موضوع متفاوت باشد. اگر چه که در اصول، یک سری از مهارت‌ها به‌عنوان مبانی آموزش بازاریابی تلفنی تلقی می‌شوند. پس با مطالعه مواردی که باید یک بازاریاب تلفنی برای آنها آموزش دیده باشد، شاید خودتان بتوانید به سوال آموزش بازاریابی تلفنی برای چه کسانی ضروری است، پاسخ مناسب بدهید. با راه‌مدیران همراه باشید.

مهارت‌هایی که یک بازاریاب تلفنی باید بداند

قبل از هر چیز باید بدانید که بازاریابی تلفنی یا فروش تلفنی می‌تواند راهی مقرون به صرفه برای بازاریابی کسب و کار شما باشد. هزینه‌های سربار بازاریابی تلفنی از بسیاری از اشکال دیگر تبلیغات، مانند تبلیغات چاپی و غیره کمتر است. با این حال نباید فراموش کنید که برای فروش و بازاریابی تلفنی باید از یک نیروی آموزش دیده استفاده کنید که در زمینه مهارت‌های ارتباطی بالاتر از حد متوسط جامعه باشد. این نکته که بازاریابی تلفنی به واسطه نوع ارتباط مستقیم با مشتریان دارای حساسیت بالایی در زمینه ارتباطی است نیز بسیار حائز اهمیت می‌باشد.

شاید یکی از پاسخ‌های سوال اصلی این مقاله یعنی آموزش بازاریابی برای چه کسانی ضروری است را اینجا بیابید: افرادی که دارای مهارت



ارتباطی بالایی هستند، کاندید آموزش بازاریابی تلفنی خواهند بود.

قبل از هر چیز دوستانه برخورد کنید

یک بازاریاب تلفنی باید بتواند در عرض چند ثانیه یک رابطه مثبت با مشتری برقرار کند. این در حالی است که مشتری را ندیده و نمی‌شناسد و حتی چهره او را هم نمی‌بیند. این امر مستلزم داشتن یک نگرش دوستانه و علاقمند به صحبت کردن و گوش کردن است. اگر یک بازاریاب تلفنی فردی زورگو باشد ممکن است مشتری را بترساند. قرار نیست در زمان کار با تلفن، همه به شما اهمیت بدهند. این شما هستید که باید با یک رویکرد محبت آمیز و همینطور بالا بردن قدرت درک نفر مقابل در خود، حس اعتماد بین خودتان و مخاطب در آن سوی خط برقرار کنید.

مهارت ارتباط مناسب

مهارت‌های ارتباطی قوی برای موفقیت یک بازاریاب تلفنی حیاتی است. باید مطمئن شوید کسانی که استخدام می‌کنید به راحتی شرایط را درک می‌کنند، کنار می‌آیند و آرام هستند. بازاریابان تلفنی باید بتوانند نشانه‌های گفتاری را از طرف مقابل درک کرده و مشتری را به گفتگو دعوت کنند. همچنین باید صبور باشند و توضیحات کاملی بدهند و سعی کنند پاسخ مشتری را به صورت مثبت ارائه نمایند.



دانش کافی از محصول

مهم نیست که قرار است یک بازاریاب تلفنی چه چیزی را بفروشد. مهم این است که بتواند دانش خود را در مورد آن محصول یا خدمات کامل نماید. افرادی برای آموزش بازاریابی تلفنی مناسب هستند که بتوانند به سرعت با ویژگی‌های محصول آشنا شوند و دانش کافی در آن مورد کسب کنند. حتی اگر لازم است از تمام مراحل فرایند طراحی و تولید محصولات بازدید کنند تا بتوانند به تمام سوالات مشتریان پاسخ دهند.



این خطر همیشه یک بازاریاب را تهدید می‌کند، دقیقاً همانجایی که مشتری از شما سوالی بپرسد و شما بگویید یک لحظه اجازه دهید تا



خدمت‌تان عرض کنم. و بعد از چند دقیقه جستجو و پرس و جو، چیزی که از دست رفته است، اشتیاق مشتری نسبت به محصول شماست.

متقاعد کننده بودن

بلافاصله بعد از برقراری تماس با مشتری یا افرادی که هنوز به مشتری شما تبدیل نشده‌اند، فرایند متقاعدسازی شروع می‌شود. در این فرایند یک بازاریاب تلفنی باید مشتری را نسبت به ارزش محصول یا خدمات و ضرورت داشتن آن، متقاعد کند. این امر مستلزم یک نگرش متقاعدکننده و از طرف دیگر داشتن توانایی کافی متقاعدسازی در روحیات یک بازاریاب است.

یک بازاریاب تلفنی باید به قدری اعتماد بنفس داشته باشد که به خود متکی شود و بتواند بر مخالفت‌های کارفرما و مشتریان غلبه کند و فروش را به نتیجه برساند. اگر از ما سوال کنید آموزش بازاریابی تلفنی برای چه کسانی ضروری است؟ قبل از هر چیزی میزان اعتماد به نفس آن شخص را در نظر خواهیم گرفت.



چه مهارت‌هایی برای یک بازاریاب تلفنی قدرتمند ضروری است؟

گذشته از مواردی که در بالا مطرح شد و تا حدودی یک آناتومی از شخصی که قرار است در دنیای بازاریابی تلفنی وارد شود بدست آوردیم، در ادامه به مواردی اشاره خواهیم کرد که یک بازاریاب تلفنی برای تبدیل شدن به یک ابر بازاریاب تلفنی قدرتمند به آن نیاز دارد.

اگر شما هم قصد دارید یک بازاریاب تلفنی قدرتمند شوید، توصیه می‌کنیم دوره **فوق ستاره فروش** شوید، از وبسایت راه مدیران را از دست ندهید.

قبل از ادامه این سوال را از خود بپرسیم که آیا بازاریابان تلفنی برای این کار به دنیا آمده‌اند؟ شاید. ممکن است بعضی از صفات برای افرادی کاملاً طبیعی باشد و برای دیگران خیر. در ادامه برخی از مهارت‌های لازم آورده شده که البته همه مهارت‌ها را در بر نمی‌گیرد. با دانستن این موارد در می‌یابیم که یک بازاریاب تلفنی حداقل برای شروع کار خود، به چه مهارت‌هایی نیاز دارد.

• نگرش مثبت و مودب.



- اعتقاد کامل به اینکه محصولی که دارید برای مشتری مفید است.
- داشتن دانش کافی نسبت به محصول، البته نه به اندازه یک متخصص، بیشتر در زمینه مزایای محصول.
- دانش گسترده از بازار هدف و درک نیازها و علایق مخاطبان
- درک مواردی که رنج مخاطب در بازار هدف است و شناخت کامل نسبت به چیزی که خواب راحت را از چشمانشان ربوده است.
- استعداد و اعتماد به نفس برای گفتگو با مسئولین و مدیران ارشد
- سرعت مناسب در مکالمه، زیر و بم و لحن خوب و توانایی انجام یک مکالمه طبیعی و نه بصورت رباتیک و از روی متن
- توانایی و دانش در زمینه طرح سوالات جذاب
- مهارت گوش دادن فعال زمانی که مشتری به سوالات، پاسخ می‌دهد.
- مهارت‌های نرم ارتباطی برای ایجاد یک رابطه عالی
- استعداد اینکه مشتری واقعی را از بین سرنخ‌های موجود تشخیص دهد. همه سرنخ‌ها مشتری نیستند.
- توانایی معامله با افراد سرسخت که اجازه نمی‌دهند شما به مدیریت شرکت‌ها دسترسی داشته باشید. نظیر منشی‌ها
- مهارت مدیریت زمان برای اطمینان از اینکه تماس‌ها به موقع و بدون مزاحمت و حواس‌پرتی انجام می‌شوند.



• سازگاری با انواع ساعت تماس در طول یک روز کاری. این موضوع باعث می‌شود به طیف گسترده‌تری از مشتریان دسترسی داشته باشید.

• توانایی گرفتن بله از دهان مشتری. بیشتر مشتریان بازاریابان را طرد می‌کنند. باید این توانایی و سرسختی وجود داشته باشد.

بازاریابان تلفنی بخش جدایی ناپذیر شرکت‌ها و سازمان‌های متوسط و بزرگ هستند. بدون آنها کل سازمان از هم خواهد پاشید. در نتیجه شرکت در رسیدن به اهداف خود به مشکل بر خواهد خورد.

البته این هم مهم است که بدانیم دانش این کار را می‌توان آموخت، ولی اشتیاق آن را خیر. باید مجدد به سوال آموزش بازاریابی تلفنی برای چه کسانی ضروری است برگردیم. در واقع آموزش بازاریابی تلفنی برای افرادی که اشتیاق به این کار دارند، ضروری است و می‌تواند آنها را به یک ابر بازاریاب تلفنی تبدیل کند. اطلاعات بیشتر و آموزش‌های تکمیلی را در دوره‌های راه‌مدیران بیابید.





برای دیدن توضیحات کتاب
تماس‌های میلیاردي اینجا
کلیک کنید

[type="info" align="" class="" width] این مطلب دارای
فایل مقاله صوتی و PDF در بخش عضویت الماسی است. بعد از
خرید اشتراک الماسی راه‌مدیران به ده ها مقاله صوتی و PDF دیگر
دسترسی خواهید داشت.[/type]

[type="shadow" align="aligncenter" class="" width]

لطفا برای دسترسی به این بخش از محتوا ابتدا عضویت الماسی
خود را تکمیل نمایید.

خرید عضویت الماسی

[/type]

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 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! □