ترس از تماس تلفنی؛ واقعیت یا یک فوبیای ذهنی؟!

ترس از تماس تلفنی زمانی رخ می‌دهد که شما احساس می‌کنید باعث ایجاد مزاحمت در مخاطب خود شده‌اید. این حالت بیشتر اوقات برای کارشناسان مرکز تماس رخ می‌دهد. زمانی که احساس می‌کنند قرار است با این تماسی که می‌گیرم، چیزی را به نفع خودم تغییر دهم یا سودی به جیب خود واریز کنم.

یکی از بازاریابان تلفن که دارای سابقه زیادی در این حوزه است، اعتراف کرد که این حس ناراحتی و مزاحمت همیشه همراه او بوده و گاهی برقرار کردن یک تماس ساده با مقدار زیادی عذاب وجدان

همراه بوده است. تا اینکه در یک جریان تماس تلفنی که بصورت خیریه اتفاق می‌افتاد، متوجه نکته بسیار ظریفی شد.

در هنگام تماس خیریه که هیچ کدام از آن ترس‌ها، ناراحتی‌ها و احساس ایجاد مزاحمت مطرح نبود. تنها تفاوت، تغییر نگرش در زمینه صفت خودخواهی بود. تا زمانی که تماس‌ها برای فروش برقرار می‌شد، همیشه این حس که این فروش، سودش در جیب من خواهد رفت، باعث می‌شد احساس خودخواهی به وجود بیاید. در حالی که در تماس خیریه از آنجایی که بحث سود و زیان مطرح نبود، این تماس به آسانی اتفاق می‌افتاد.

اما چه می‌شود که در سایر تماس‌ها این حس خودخواهی ما را رها نمی‌کند و این نگرش باعث می‌شود کار به ترس از تماس تلفنی بکشد؟ در ادامه مثال‌های بیشتری از این موضوع مطرح می‌کنیم تا جزئیات این ترس را با هم ببینیم و کنار بزنیم؛ با ما همراه باشید.

غلبه بر ترس از تماس تلفنی در تماس سرد

اگر با مجله راه مدیران همراه باشید، می‌دانید که تماس سرد چیست و چگونه یک کارشناس بازاریابی تلفنی را به چالش می‌کشد. در نگاه اول، ترس از تماس تلفنی بخصوص در یک تماس سرد، کاملاً منطقی به نظر می‌رسد. در یک مطالعه تحقیقاتی مشخص شد که ۴۸ درصد از کارشناسان بازاریابی تلفنی که به صورت B۲B فعالیت

می‌کنند، از تماس سرد هراس دارند. متاسفانه افرادی که از برقراری تماس سرد هراس دارند، برای رسیدن به سهمیه تماس روزانه خود دچار مشکل می‌شوند. استرس بیشتری را تجربه می‌کنند و در نتیجه درآمد بسیار کمتری نسبت به سایر همکاران خود خواهند داشت.

تا زمانی که فروش انجام می‌شود اتفاقی نمی‌افتد و مشکلی پیش نخواهد آمد. اما برای دستیابی به مشتریان و بازارهای جدید، غیر از تولید سرنخ‌های مرغوب، نیاز به برقراری تماس سرد نیز هست. دو ترس بزرگ در یک مرکز تماس، دستیابی به مشتریان جدید را تهدید می‌کند: ۱- ترس از اینکه شبیه فروشنده‌ها و بازاریابان حرف بزنید ۲-

ترس از شکست در مکالمه.

غلبه بر ترس از تماس تلفنی به عنوان یک بازاریاب یا فروشنده

ترس از تماس تلفنی وقتی قرار است شبیه این فروشندگان تلفنی که گاه و بیگاه مزاحم خودتان شده‌اند و شما نمی‌خواهید مثل آنها رفتار کنید، کمی شما را آزار خواهد داد. اما این موضوعی ساده برای پذیرش است. هر چه باشد شما یک فروشنده حرفه‌ای هستید و باید با این مساله کنار بیایید. طبیعتاً هر شغلی صدای خودش را دارد و چیزی که از یک فروشنده تلفنی انتظار می‌رود همین است که مثل یک فروشنده باشد. آن هم یک فروشنده تلفنی حرفه‌ای. باید باور کنید که فروش، یک حرفه شریف است و شما با فروش به خریدار خدمت می‌کنید.

به هر حال فروشندگان، حلال مشکلات مشتریان هستند. یک فروشنده، عملکردها و فرایندهای تجاری را بهبود می‌بخشد. یک فروشنده به مصرف‌کنندگان و کسب و کارها کمک می‌کند تا محصولات و خدماتی را که نیاز دارند دریافت کنند. فروشندگان دارو و تجهیزات سلامت، ابزاری را می‌فروشند که به نجات یک بیمار کمک می‌کند. در جای دیگر فروشنده‌ها فناوری‌های مناسب برای بهبود عملکرد کسب و کارها را ارائه می‌کنند. برخی دیگر محصولات و خدماتی را ارائه می‌کنند که ما برای بهبود کیفیت زندگی به آنها نیاز

داریم.

بنابراین با این واقعیت راحت باشید که شبیه یک فروشنده یا بازاریاب دیده شوید. وقتی شماره تماس کسی را می‌گیرید یا وارد دفتر او می‌شوید، این را بخاطر داشته باشید که شما آنجا هستید که به مشتری کمک کنید تا کیفیت زندگی، کسب و کار و سلامت خود را افزایش دهد. و به این موضوع افتخار کنید. تا وقتی این مفهوم را درک نکرده باشید، در مورد تماس تلفنی مخصوصاً تماس‌های سرد، مضطرب و ترسو خواهید ماند.

ترس از تماس تلفنی را کنار بگذارید!

فروش یک کار ارزشمند است. برای تماس سرد هم باید از قبل به ارزش کار خود پی برده باشید. به جای اینکه به مشتری زنگ بزنید و بگویید "سلام، آیا علاقه‌مندید که بدانید شرکت ما چگونه می‌تواند به شرکت شما کمک کند؟" با چیزی شبیه به این شروع کنید: «سلام، شرکت من به تازگی در یک مقاله تحقیقاتی سه راه برای بهبود فوری سودآوری در صنعت شما پیدا کرده. اگر می‌خواهید آدرس ایمیل خود را بدهید، که یک نسخه برایتان ایمیل کنم.»

دانستن اینکه اطلاعات ارزشمندی را در اختیار مشتریان خود قرار می‌دهید، می‌تواند تا حد زیادی به از بین بردن ترس و اضطراب که در تماس سرد به وجود می‌آید، به شما کمک کند.

غلبه به ترس از شکست

حالا بیایید به ترس از شکست نگاهی دقیق‌تر کنیم. گاهی اوقات ترس از تماس تلفنی سرد ناشی از این باور محدود کننده است که ما به این سادگی‌ها در آن موفق نخواهیم شد؛ این موضوع برای شما اضطراب ایجاد می‌کند و منجر به یک بدبینی مخرب می‌شود. حتی یک اصطلاح پزشکی برای این وجود دارد: آتیچی‌فوبیا Atychiphobia . این فوبیا در واقع یک ترس غیرمنطقی و مداوم از شکست در کاری است و مشخص شده که باعث اضطراب، هراس و

احساس ناتوانی در شما می‌شود.

معمولاً به دلیل همین حس ترس از شکست، از تماس سرد اجتناب می‌کنیم. اما اگر کمی نگرش و باور خود را در این زمینه تغییر دهیم، تماس سرد می‌تواند مثل خوردن چای ساعت ده صبح برایتان آرام و لذت‌بخش شود.

تاثیر ترس از تماس تلفنی بر جسم و روح شما

به گفته کارشناسان بهداشت در دانشگاه واشنگتن، زمانی که

می‌ترسید، خون در بدن شما از قسمت جلویی مغز خارج می‌شود که مسئول تفکر است. مغز در این شرایط دستور می‌دهد که یا با این وضعیت مبارزه کنید یا از آن فرار کنید. در این شرایط شما آرامش کافی برای فکر کردن به راه درست را ندارید. آنقدر این شرایط می‌تواند پیچیده و عمیق شود که با خود بگویید: من از تماس تلفنی متنفرم. یا حتی بگویید من برای این کار ساخته نشده‌ام. این یک واکنش طبیعی زمان ترس از شکست است. ترس از تماس تلفنی هم مثل ترس از شکست می‌تواند شما را فراری بدهد.

برای غلبه به ترس از تماس تلفنی و غلبه به ترس از شکست در تماس سرد، باید در آن ممارست داشته باشید تا بدن شما متوجه

ترس شما نشود. مسلماً، اعتماد به نفس همیشه منجر به موفقیت نمی‌شود؛ اما در اغلب اوقات پیش نیاز آن است.

برای بالا بردن اعتماد به نفس در این شرایط، بهتر است در زمان مناسب این نوع تماس را با همکاران خود امتحان نمایید. به احتمال زیاد آنها هم اضطراب تماس سرد را تجربه می‌کنند. لازم نیست هیچ کدام از شما کامل باشید. قرار نیست برای این موضوع به کسی سیمرغ طلایی بدهند. با تمرین و ایفای نقش مداوم به مغز نشان می‌دهید که از چیزی نباید بترسد.

در حین تمرین متوجه خواهید شد که قرار نیست هیچ اتفاق بدی بیفتد. به خاطر داشته باشید که وقتی این تماس واقعی باشد، واضح است که دشوارتر خواهد بود؛ اما چند تلاش در فضای واقعی بعد از ایفای نقش، شما را آرام می‌کند و به شما کمک می‌کند وارد یک مسیر بسیار سازنده‌تر شوید.

تماس سرد یکی از حیاتی‌ترین مراحل در فروش و موفقیت تجاری شما و سازمان‌تان است. نکته کلیدی این است که به کار خود به عنوان یک فروشنده حرفه‌ای افتخار کنید؛ بدانید که شما مشکلات را حل می‌کنید و ارزش افزوده‌ای از سمت شما به این موضوع اضافه خواهد شد. با ارزش‌ها و نقش خود در این مسیر راحت باشید، و به خوبی در راه رسیدن به نتایج فروش، تلاش و ایستادگی کنید.

بر ترس از فروش غلبه کنید

فروش در قلب هر شرکت تجاری قرار دارد و اینکه موتور درآمدزایی یک کسب و کار است. شاید حتی چیزی برای افتخار. بسیاری از مردم فروش را با وادار کردن مردم به خرید چیزهایی که نمی‌خواهند، نیازی ندارند و یا توانایی پرداخت آن را ندارند، یکی می‌دانند. برای مثال فروشنده ماشین دست دوم چنین آدمی به ذهن می‌رسد.

اما این حقیقت ندارد. به عنوان مثال، یکی از مشتریان ما در صنعت تجهیزات پزشکی، متخصصان فروش را استخدام می‌کند که پزشکان در مورد کاربرد مناسب محصول خود در حین جراحی با آنها مشورت می‌کنند.

وقتی از من خواسته می‌شود تا به سازمانی در تحول فروش کمک کنم، به سرعت فرهنگ را ارزیابی کرده و شروع به رسیدگی به باورهای معکوس می‌کنم که آنها را از دستیابی به عملکردی که می‌خواهند، باز می‌دارد. سه مرحله کلیدی برای غلبه بر فرهنگ فروش منفی وجود دارد؛ شما باید به آنها کمک کنید تا این موارد را متوجه شوند.

۱. اگر با این فرض کار می‌کنید که مردم از استفاده از محصولات و خدمات شما سود می‌برند، پس فروش کاملاً برای کمک به دیگران است.

اگر فروش، به خوبی انجام شود، به افراد کمک می‌کند تا نیازهای

خود را شناسایی کرده و به آنها رسیدگی کنند تا سریع‌تر به اهدافشان برسند:

- بهبود کارایی در یک کسب و کار
- آسان کردن یک کار روزمره
- زندگی بهتر در دوران بازنشستگی، مثل فروش بیمه عمر
- ایمن‌تر بودن محل کار یا زندگی
- عمر طولانی‌تر در حوزه سلامت و غیره

۲. نحوه فروش بخش مهمی از ارزشی است که در مسیر فروش برای مشتری ایجاد می‌کنید.

فروشندگان موفق «سخنرانی» نمی‌کنند و فوراً پیشنهاد «بستن فروش» نمی‌دهند. به این معنا که آنها در مورد عالی بودن پیشنهادهایشان، مشتری را به سخره نمی‌گیرند و در این مورد سختگیر نیستند. این ممکن است برای بسیاری از متخصصان فروش، به ویژه کسانی که قدیمی‌تر هستند، بدعت تلقی شود. اما حقیقت دارد.

بهترین فروشنده‌ها سوالات هوشمندانه‌ای می‌پرسند و به مشتریان کمک می‌کنند تا مشکلاتی را که حتی نمی‌دانستند دارند یا فرصت‌هایی را که در گوشه و کنارشان وجود دارد و به آسانی از کنار آن می‌گذشته‌اند، ببینند.

مدت‌ها قبل یک نماینده فروش در یک روزنامه بزرگ مشغول بود. کار او فروش فضای تبلیغاتی داخل روزنامه، در یک بازار بسیار رقابتی بود که در آن تبلیغ‌کنندگان جایگزین‌های بهتری نسبت به فضای روزنامه داشتند. در یک فرایند مشاوره‌ای، کارشناس متوجه شد که او چقدر کم صحبت می‌کند. در مقابل چقدر مشتری را تشویق به صحبت می‌کند.

او هدفش این بود که به مشتری کمک کند ببیند چرا تبلیغات در این روزنامه به رشد کسب و کارش کمک می‌کند. زمانی که نوبت او برای صحبت درباره گزینه‌های تبلیغاتی بود، به طور خاص بر ایده‌هایی که مشتری بیان کرده بود، تمرکز می‌کرد. تماس او برای

عقد قرارداد تبلیغاتی فقط ۴۵ دقیقه طول می‌کشید، زیرا او هیچ زمانی را صرف صحبت در مورد ویژگی‌ها یا مزایایی نمی‌کرد که مشتری در مورد آن علاقه‌ای نشان نداده بود. نحوه فروش محصولش، کلید موفقیت او به عنوان یکی از پنج نماینده فروش برتر در روزنامه بود.

۳. هر کارمندی به نوعی در حال فروش است - حتی اگر فکر نمی‌کند که چنین است - و ممکن است در این کار خوب عمل کند.

"دنیل پینک" در کتاب خود "انسان برای فروش" (To Sell Is Human)، نشان می‌دهد که بیش از ۴۰ درصد از زمان حرفه‌ای یک فروشنده صرف فروش می‌شود. نه تنها فروش محصولات یا خدمات شرکت، بلکه فروش ایده‌ها، رویکردها یا روشی خاص برای حل یک مشکل. توانایی شما برای ایجاد ارزش برای محصول و خدمات، ارتباط مستقیم با توانایی شما برای فروش دارد، مهم نیست در چه موقعیتی باشید.

پس با غلبه بر ترس خود، مانند گذشته از فروش فرار نکنید. تفکر خود را به قرن بیست و یکم به روز کنید. فروش موتوری است که تمام مشاغل را تامین می‌کند. و حرفه‌ای‌های فروش کسانی هستند که قطار را روی ریل نگه می‌دارند. اگر می‌خواهید مسیر خود را در راه فروش و بازاریابی تلفنی هموار کنید، پیشنهاد می‌کنیم در دوره «فوق

ستاره فروش شوید» شرکت کنید تا علاوه بر غلبه به ترس از تماس تلفنی، تکنیک‌ها و ترفندهای موثر این حوزه را نیز یاد بگیرید. در آخر از اینکه همراه ما بودید، سپاسگزاریم.

برای دیدن توضیحات دوره چگونه فوق ستاره فروش تلفنی شوید، اینجا کلیک کنید

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

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

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

خرید عضویت الماسی
[box/]

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 انتهای صفحه تماس کارشناسان ما باشید.

نظر شما برای ما ارزشمند است!

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