۱۱ نکته مهم برای حرفه‌ای صحبت کردن با تلفن

۱۱ نکته مهم برای حرفه‌ای صحبت کردن با تلفن

در نگاه اول شاید این موارد خیلی پیش پا افتاده و کم اهمیت جلوه شود ولی باور کنید یا نکنید، خیلی از فروشندگان تلفنی همین مطالب ساده و شاید بدیهی را رعایت نمی‌کنند و دائم به دنبال فوت کوزه گری می‌گردند. در صورتیکه اجرای همین موارد به تنهایی می‌تواند آن‌ها را از فروشنده عادی به فوق ستاره فروش تلفنی تبدیل کند.

پس ادامه مقاله را بخوانید:

۱. هنگامی که پشت تلفن هستید چیزی نخورید و نیاشامید.

۲. از استفاده از واژه‌های بی معنا خودداری کنید؛ واژه‌هایی مثل: راستش، واقعیت این است که، نه نمی‌توانیم این کار را بکنیم، اصلا امکان ندارد، این سیاست ماست.

۳. در عوض از «بله» «من از انجام آن خوشحال خواهم شد»، «مایه مسرت بنده است» یا «آنچه ما انجام خواهیم داد همین است.

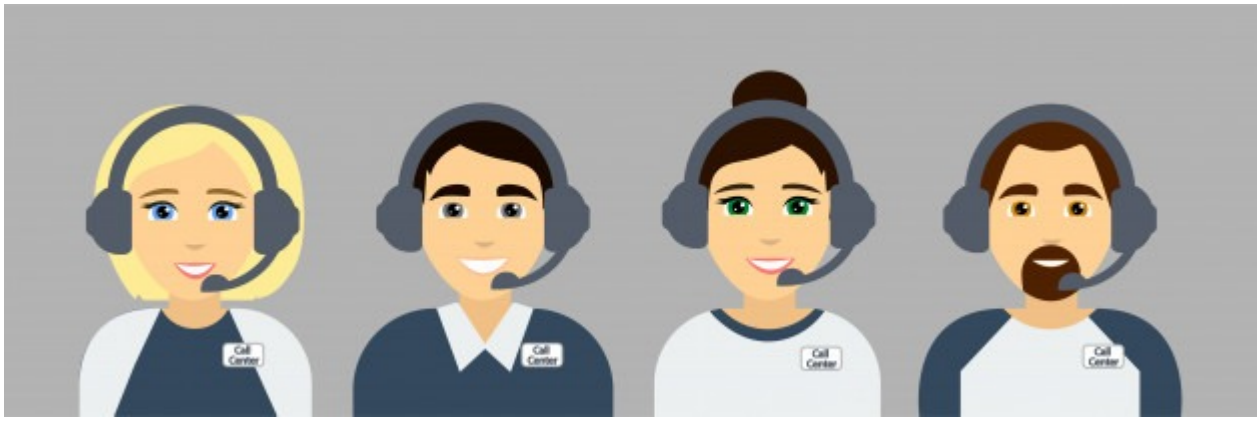
۴. از واژه‌های "نمی‌توانم انجام دهم" به روشی مثبت استفاده کنید. جمله‌های منفی توهین آمیز هستند، حتی اگر در تلاش باشید مشکل مشتری را شرح دهید.

۵. همواره از لحن کلام خود آگاه باشید. شما باید همواره کارآمد و مثبت به نظر برسید. به یاد داشته باشید که راست و صاف بنشینید یا بایستید. نفس عمیق بکشید تا صدایتان هنگام عبور از تارهای صوتی طنین گوش نواز داشته باشد. این فعالیت نه تنها باعث می‌شود بهتر به نظر برسید بلکه اجازه می‌دهد خون در مغز شما جریان پیدا کند و کمک می‌کند هنگامی که ایستاده‌اید سریع‌تر فکر کنید.

۶. از به کار بردن طعنه و کنایه خودداری کنید، زیرا این امر می‌تواند اثر منفی داشته باشد. شما می‌توانید به دلیل بذله گویی‌تان شوخ طبع‌ترین کارمند شرکتتان باشید، ولی همه متوجه این امر نمی‌شوند؛ به ویژه اگر نتوانند چهره شما را ببینند. بسیاری از مشتریان شما را نمی‌شناسند، بنابراین ممکن است از طنز ظریف شما برداشتی ناخوشایند کنند. بسیاری از کمدین‌ها در رادیو به همان بامزگی تلویزیون نیستند. پیام بدن بخش زیادی از تاثیر طنز را شامل می‌شود. دو نفر می‌توانند یک لطیفه‌ی واحد را

تعریف کنند، که یکی خنده‌دار است در حالی که دیگری چنین نیست.

۷. از لطیفه گویی اجتناب کنید مگر این که به خودتان مربوط شود. لطیفه‌ها فرد را ناراحت می‌کنند. طنز می‌تواند کارساز باشد، ولی لطیفه خیر. طنز خود را با شخصیت مشتری‌تان بیامیزید. در واقع، بکارگیری طنز در تماس‌هایتان خوب و ارجح است. اگر مشتری‌تان به خنده بیفتد به احتمال زیاد از شما خرید خواهد کرد! مطمئن باشید که هنگام استفاده از طنز لبخند می‌زنید، زیرا آهنگ کلام شما در صدایتان به عنوان شوخ طبعی دریافت می‌شود نه به عنوان کنایه و حرف نیش‌دار.



هنگامی که حد و مرز محترمانه‌ای ایجاد کردید، می‌توانید هنگامی که فروش پیش می‌رود به تدریج کمی راحت‌تر برخورد کنید. فقط هرگز خیلی راحت برخورد نکنید. چنانچه خط قرمز را رعایت نکنید، در خطربر زبان آوردن جمله یا آشکار کردن رازی در مورد شرکت قرار می‌گیرید که ممکن است در دراز مدت به روابط تجاری شما آسیب

برساند.

۸. در طرز خطاب قراردادنتان ادب را رعایت کنید. همواره در اولین تماس‌ها رویکرد رسمی را انتخاب کنید، دست کم تا وقتی که مشتری به شما بگوید دیگر او را برای مثال آقا، یا خانم، دکتر، جناب قاضی، پرفسور و مانند این‌ها خطاب نکنید.

۹. خیال نکنید که خوب است از نام کوچک مشتری استفاده کنید. این موضوع در فرهنگ کشور ما متداول نیستو برعکس دراکثر کشورها نام کوچک مرسوم است. به هر حال مواردی وجود دارد که ممکن است قابل قبول باشد. پست صوتی می‌تواند کارگشا باشد. به عنوان مثال، «سلام من حسین هستم» یک کلید است برای این که بدانید این مشتری چه لحنی را ترجیح می‌دهد. همچنین اگر تلفظ نام خانوادگی او سخت است و ممکن است با تلفظ نادرست نام مشتری او را برنجانید، می‌توانید استفاده از نام کوچک او را انتخاب کنید.

در شرکت‌های ژاپنی و چینی، کارمندان نام‌هایشان را به منظور معامله با طرف‌های آمریکایی تغییر می‌دهند تا خطاب قرار دادن ایشان ساده‌تر باشد. اشتباه همواره پیش می‌آید، مگر این که سؤال شود یا پست صوتی کلید را به شما بدهد.

۱۰. صداهای زمینه را کنترل کنید. موسیقی زمینه را آن قدر بلند پخش نکنید که مشتریان هم بتوانند آن را بشنوند. اگر از امکانات پشت خط نگه داشتن استفاده می‌کنید، نباید آهنگی گوش خراش و

ناخوشایند یا برنامه‌ی رادیو را پخش کنید، زیرا ممکن است مشتریان را ناراحت کند. موسیقی کلاسیک هیچ کس را آزار نمی‌دهد و شما هرگز نگران زیر پا گذاشتن قانون حق مؤلف نخواهید بود.(البته در ایران قانون کپی رایت زیاد رعایت نمی شود)

۱۱. تلفن را به جای پست الکترونیکی انتخاب کنید. پست الکترونیکی می‌تواند مثل بخت آزمایی باشد. اگرچه یک ابزار ارتباطی عالی (به لحاظ در دسترس بودن) است، وابستگی به آن بدترین دشمن شما باشد. از آنجا که اغلب غیر قابل اطمینان است، جایگزینی آن به جای تلفن نوعی خطر کردن است. اگر شما خیلی وابسته به پست الکترونیکی هستید، وقت خود را تلف می‌کنید. پست الکترونیک با وجود راحتی استفاده از آن، شکل قابل اطمینانی در محیط کاری امروزه نیست. همچنین نامه‌ی الکترونیکی یکنواخت و بدون احساس است. شما در آن بر خلاف پشت تلفن قدرت متقاعد کردن ندارید.(البته در صورتی که به صورت حرفه‌ای از ایمیل مارکتینگ استفاده کنید، بسیار کاربردی خواهد بود.)

در بدترین ارتباطات تلفنی هم خط تلفن ثابت کار می‌کند، ولی ممکن است برای اطمینان یافتن از رسیدن یک نامه‌ی الکترونیکی نیاز به مکالمه تلفنی داشته باشید.

آیا شما واقعاً قصد دارید از طریق پست الکترونیکی به سهمتان از بازار برسید؟ از آنجا که هشت بار از ده بار یک مشتری از این طرف و

آن طرف خرید می‌کند، یک نامه‌ی الکترونیک که به اشتباه ارسال شده و به مشتری نرسیده باشد می‌تواند مشتری را به سمت رقیب بفرستد. مشتری به شما نخواهد گفت که نامه‌ی شما را دریافت نکرده است و به شما زنگ نمی‌زند، که فرصت پیگیری داشته باشید. این مسؤولیت و وظیفه‌ی شماست که زنگ بزنید و ارتباط را حفظ کنید. (شاید لازم بود از اول تلفن می‌کردید!)

نکته: از دستگاه نمابر استفاده کنید؛ گاهی بهتر عمل می‌کند، زیرا همه از پست الکترونیکی استفاده می‌کنند و از نمابر کمتر به عنوان یک ابزار جانبی جلب توجه استفاده می‌شود.

تلفن یک ابزار قدرتمند برای جذب مخاطب است.

همچنین می توانید از طریق سایت راه مدیران با آموزشگاه تماس های میلیاردی و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق خدمات مشاوره با پر کردن فرم مشاوره در انتهای صفحه منتظر تماس کارشناسان ما باشید.