



CALL CENTER

صادقانه عمل کردن را به یک عادت تبدیل کنید.

صادقانه عمل کردن را به یک عادت تبدیل کنید.

سرانجام چنانچه مدت هاست در عرصه **فروش تلفنی** فعال هستید، باید صادقانه عمل کنید. حتی اگر مشتریان زیادی دارید که



فقط مشتری یک بار هستند یا فروش شما بیشتر کوتاه مدت است، هنوز باید ملزومات اقدام‌های دراز مدت خود را در نظر بگیرید. اگر شرکت شما در حال پیشرفت است و شما صادقانه عمل می‌کنید تا به شرکت‌های بیشتری در دراز مدت تضمین دهید، قادر خواهید بود شب راحت بخوابید.

عنوان مهمی که این روزها بسیار مربوط به نظر می‌رسد **صداقت در فروش** است. این عنوان به تکرار در تمام جلسات آموزشی من مطرح می‌شود؛ خواه در مورد تمرکز بر **فروش تلفنی**، پیشنهاد حضوری یا خدمات مشتریان. همه در حال جستجوی پاسخ این پرسش ضروری هستند: «چطور بدانم خودم یا کارمندانم در بخش فروش از خط قرمز عبور کرده‌ایم؟»

همه‌ی ما در گذشته با فروشنده‌ای که به ما دروغ گفته است روبرو شده ایم. این باعث شده که همه‌ی فروشندگان نابکار جلوه کنند. ما نمی‌خواهیم

واژه‌ی فروش مترادف «بنداز در رو» انگاشته شود.

دقیقاً به همین دلیل است که ما حتی بعد از خرید کردن احساس می‌کنیم کلاه سرمان رفته است. چون ذهنیت ما نسبت به فروشنده‌ها این است که آن‌ها با چرب‌زبانی سر ما کلاه می‌گذارند. فروشنده‌ی حرفه‌ای، که در اوج بازی است، همه کارها را صادقانه انجام می‌دهد.



برتری، هنری است که با آموزش و عادت کسب می‌شود. برتری نوعی عملکرد نیست نوعی عادت است. (ارسطو)

این روزها مشتریان بسیار در مورد محصولات و خدمات شما آگاه‌تر از گذشته هستند. رقابت بسیار بیشتر از قبل است. به علاوه، در اغلب

شرکت‌ها، چرخه‌ی فروش طولانی‌تر از قبل است. این برای شما به عنوان یک فرد حرفه‌ای که کار را تلفنی هدایت و اداره می‌کند چه معنایی دارد؟ این بدین معنی است که شما باید در اوج صداقت و روراستی باشید و حرفه‌ای مکالمه کنید.

شش طرح زیر می‌تواند به شما در فروش صادقانه کمک کند:

۱. همواره به مشتریان‌تان راست بگویید، اگر به قدر کافی با هوش نباشید که دروغی را که گفته‌اید به خاطر بسپارید، به این ترتیب بعدها در مورد آن نگرانی نخواهید داشت! پشت تلفن مشتریان نمی‌توانند شما را ببینند، بنابراین اولین نگرانی آنان به هر حال در خصوص راستگویی و صداقت شماست.

۲. چنانچه پاسخ را نمی‌دانید، به مشتری‌تان بگویید بررسی خواهید کرد و در زمان معین به او پاسخ خواهید داد. به این ترتیب اعتبار خود را حفظ خواهید کرد و گمان پاسخ نخواهید داد.

۳. قبل از پیشنهاد دادن قیمت، تمام عوامل را در نظر بگیرید. اگر شما یک رقم سرسری برای محصول یا خدمات خود پیشنهاد



بدهید، شاید بعد به دردرس افتید. ممکن است قیمت را زیاد داده باشید که بر اعتبار شما اثر منفی دارد، یا کم گفته باشید که باعث می شود دروغگو جلوه کنید!

۴. مطمئن شوید که نیاز واقعی مشتریان را درک می کنید. چنانچه مشکل یا هدف خاص مشتری را درک نکنید ممکن است در حالی که سعی می کنید یک محصول را بزرگ کنید تا یک سوراخ گرد را بپوشاند، فاتحه ی فروش خوانده شود.

۵. به یاد داشته باشید که موفقیت دراز مدت بستگی به مشتریان راضی و وفادار دارد.

۶. قبل از حرف زدن فکر کنید. (این جمله به گوشتان آشنا نیست؟)

جمع بندی

لحن گرم، و رعایت قواعد مدیریت تماس، فروشندگان حرفه‌ای و مبتدی را از هم تفکیک می کند. فروشنده‌ی تلفنی کم تجربه و بی انضباط فقط پرواز می کند و امیدوار است در نقطه ی مناسب فرود آید؛ نقطه‌ای که در آن متوجه شود خریدار قصد خرید دارد. فروشنده‌ی خیلی خوب فقط به امید استعداد یا هوش خود در زمینه فروش نیست، بلکه همواره عملکرد و فنون خود را به منظور بهبود و پیشرفت در زمینه های بالقوه بررسی می کند .

مشتریان به حد کافی در جنگ و گریز فروش داغ شده‌اند و تماس‌های تلفنی کسی را که اعتقاد ندارند به دردشان می خورد، بی



پاسخ می‌گذارند. با رعایت بالاترین معیارهای مکالمه‌ی تلفنی و قواعد حرفه‌ای، و رعایت صداقت در فروش، در هر تماس تلفنی به جمع برندگان پا می‌گذارید.

از دیدن این ویدئو در مورد تماس‌های پیگیری لذت ببرید.

همچنین می‌توانید از طریق سایت **راه‌مدیران** 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.