چگونه بازاریابی و فروش تلفنی را شروع کنیم؟

چگونه بازاریابی و فروش تلفنی را شروع کنیم؟

تصور کنید به کنسرت رفته‌اید. مردی ساکسیفون یا ترومپت یا شاید گیتار می زند. او تنهاست یا ممکن است یک همنواز پشت پیانو یا طبل‌ها داشته باشد. غریبه‌ای می‌آید و جعبه‌ای را که در دستش است باز می کند و یک گیتار بیرون می آورد و کنار مرد نوازنده می نشیند، به او نگاه می کند و آهسته سرش را تکان می دهد.

صدای گیتار سریع با صدای ساز نوازنده‌ی دیگر می‌آمیزد و هر دو هارمونی و ملودی را با ترکیبی خلاق ولی آشنا عرضه می کنند. وقتی یکی مکث می‌کند، دیگری هدایت می‌کند. سپس نوبت به دیگری می‌رسد؛ یعنی رهبری، پیگیری، مکث و نواختن، همواره کاملاً مکمل، بدون هیچ یادداشتی روی کاغذ. موسیقی دانان این کار را همنوازی می‌نامند و آن را همکاری کاملی توصیف می‌کنند که هنگامی که نوازندگان چه از نظر خلاقیت و چه از نظر توجه با هم همراه می‌شوند، اتفاق می‌افتد.

ای کاش تمام تماس‌های تلفنی فروش ما خوب می رفت. ما با صندوق پست صوتی، نمایشگر شماره‌ی تماس گیرنده و منشیان و رئیس دفترها به منظور رسیدن به مشتریان بسیار مشغول و پرکاری که احساس می‌کنند از تماس های دیگران در طول روز ، چه تلفن‌های داخلی و چه تلفن‌های خارج از شرکت، عاجز شده اند، مبارزه می‌کنیم. تا حدی به نظر می‌رسد برای شرکت در رقابت مذکور، برای صحبت با مشتری باید فریاد بزنیم! در موسیقی این فریاد زدن «خارج زدن» نامیده می‌شود و به طور کامل متضاد هارمونی/ هماهنگی است.

کسانی که می دانند چطور باید بنوازند، پیام‌ها پاسخ‌های بسیار هماهنگ و همنوا می‌دهند. آخرین بار چه موقع احساس کردید یک پیشنهاد فروش تلفنی دارای هامونی بوده است؟ و دوست دارید

چطور تمام تماس‌هایتان به آرامی با هم هماهنگ شوند تا به نتیجه برسید؟

اتخاذ راهبرد در روند کارها | همنوازی در بازاریابی تلفنی

شاخص هر فروشنده‌ی حرفه‌ای و واقعی، این است که بتواند با هر موقعیت فروش کنار بیاید و آن را به سرانجام برساند. اخبار خوبی برایتان دارم. شما با استعدادهای خاص، یعنی حرفه‌ای بودن در عرصه‌ی فروش به دنیا نیامده‌اید. به هر حال آنچه نیاز دارید یک راهبرد عملی، بر اساس مشاهده‌ی دقیق، مهارت‌های کسب شده و عملی و کمی درک در مورد هامونی قابل دسترس در مکالمات تلفنی با افراد مختلف به منظور تحقق فروش های بیشتر است.

این کتاب شما را در کسب دانش و مهارت لازم برای حرفه‌ای در امر فروش راهنمایی خواهد کرد. وقتی خواندن این کتاب را تمام کنید، موسیقی مطلوب خودتان را با مشتریانتان خواهید ساخت.

موفقیت در این عرصه مستلزم به کارگیری یک روند برای هر تماس فروش با مشتریان مختلف است و نتیجه‌ی آن، به سرانجام رساندن فروش‌های بیشتر است. در موسیقی، نت‌ها و خطوط حامل مشابه هستند، ولی هنگامی که کلیدها تغییر می‌کنند تفاوت‌های ظریفی در روشی که آهنگ نواخته می‌شود روی می‌دهد؛ یعنی ممکن است بر پایه‌ی این افت و خیزها، آهنگ تند یا یکنواخت شود. روند اجرا

مشابه است؛ یعنی استفاده از مهارت‌های اصلی در جهت پاسخگویی به نیازهای شخصیتی مشتریان مختلف. این امر شما را به درک آنچه مشتریان مختلف را برمی‌انگیزد تا از شما خرید کنند، ملزم می کند. یعنی:

- اتخاذ تصمیم و برنامه برای تماس گرفتن
- جلب نظر مشتری با طرح پرسش‌های ارزشمند و گوش دادن به خواسته‌ها و توقعات او.
- روده درازی نکردن!
- ایجاد الزام در پی مذاکره به منظور اتمام کار و دستیابی به تعهد.

به کار گیری اصول مذکور هر بار که به یک مشتری زنگ می زنید، خواه یک تماس سرد و رسمی، پیگیری، تماس با مشتری برای ارائه‌ی خدمات، یا تشکر از مشتری برای خریدش باشد، تضمین خواهد کرد که شما به همه‌ی تماس‌های تلفنی اهمیت دهید.

مشتریان شما پرکار و مشغول هستند و هر کاری می کنند جز پیش‌بینی تماس بعدی شما، و شما به قدری مشغول و گرفتار هستید که سعی نمی‌کنید تماس مجدد بگیرید. جلب توجه مشتری ۹۰ درصد فروش در بازار فروش رقابتی امروز است.

- همواره می دانید که مرحله بعدی چیست، زیرا یک راهبرد تثبیت

شده برای هر تماس تلفنی با استفاده از نظام اجرا دارید.

- مشتریان شما به این روند پاسخ خواهند داد و خودشان هم نمی‌دانند چرا.
- مغز شما به این نظام خو می‌کند که تضمین می کند شما هیچ عامل حیاتی را در روند فروش فراموش نمی کنید.

هنگامی که روند اجرا طبیعی و خودکار می‌شود، شما در تماس های فروشتان هارمونی بیشتری خواهید داشت، زیرا ارتباط بهتری با مشتریان برقرار می کنید، استرس کمتری تحمل می کنید و کار را زودتر و سریع تر از قبل به انجام می رسانید.

این دیدگاه نظامند شما را خلاق‌تر و بر مشتریانتان متمرکزتر می‌کند و باعث می‌شود تلفن‌های بیشتری را به فروش منتهی کنید. هنگامی که از دیدگاهی طبیعی و منطقی استفاده می‌کنید متوجه خواهید شد که مشتریان شما نیز در حالتی آرام تر پاسخ می دهند.

این سلسله مقالات به روند اجرا می پردازد؛ در حالی که تضمین می‌کند شما موثرترین ابزارها برای مکالمات تلفنی را دارا هستید.

دیدن این ویدئو را از دست ندهید

همچنین می توانید از طریق سایت راه مدیران و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق خدمات مشاوره با پر

کـردن فـرم مشـاوره در انتهـای صـفحه منتظـر تمـاس کارشناسـان مـا باشید.

بخشی از کتاب: فروش تلفنی به همه