۲۱ ترفند حرفه ای تماس سرد برای سال ۲۰۲۲

اگر کنار آمدن با تماس‌های سرد برای شما کار سختی است، بدانید که تنها نیستید! هیچ دو تماسی مانند یکدیگر نیستند؛ گاهی تجربه یکی بسیار جالب خواهد بود و دیگر کاملاً وحشتناک. به همین خاطر است که ما تصمیم گرفتیم در این مقاله از مجله راه مدیران به سراغ ۲۱ ترفند حرفه ای تماس سرد برویم که به شما کمک می‌کند این مسیر را ساده‌تر طی کنید.

این نکات ۴ حوزه اصلی از تماس سرد را برای فروشنده‌ها پوشش می‌دهد: آماده سازی و مشتری‌یابی، بهترین زمانی که می‌توانید تماس‌های سرد را انجام دهید، تبدیل تماس‌ها به قرارهای ملاقات و

تکنیک‌های فروشی که می‌توانید در حین تماس پیش بگیرید. با ما همراه باشید تا این چند ترفند حرفه ای تماس سرد را بیاموزید.

تماس سرد چیست؟

تماس سرد یک تکنیک فروش است که در آن فروشندگان تلفنی به مشتریان احتمالی که قبلاً با آنها هیچ برخوردی نداشته‌اند تماس می‌گیرند به این امید که بتوانند آنها را به محصول یا خدمات خود علاقه‌مند کنند.

به طور کلی، برقراری تماس سرد کار ساده‌ای نیست. اینکه بخواهید با یک غریبه تماس بگیرید، آنها را ترغیب کنید که به صحبت با شما ادامه دهند و با موفقیت ارائه خود را انجام دهید و محصول یا سرویس خود را بفروشید، نیاز به دانستن چندین ترفند حرفه ای تماس سرد دارد. البته که انجام دادن اینکار به صورت متمادی کار سخت‌تری است.

اما اگر از پس اینکار بربیایید، پیشرفت بالایی در فروش را تجربه خواهید کرد. خصوصاً در دنیای امروز که همه خریدها و ارتباطات از راه دور انجام می‌شود. با این مقدمه برویم به سراغ چند ترفند حرفه ای تماس سرد که می‌تواند موفقیت بیشتری برای شما به همراه بیاورد.

۲۱ ترفند حرفه ای تماس سرد که هر فروشنده تلفنی باید بداند

۱. تحقیقات قبل از تماس را فراموش نکنید

یکی از روتین‌های قبل از تماس شما، باید تحقیق درباره مشتری احتمالی باشد. هر استراتژی که برای فروش در نظر گرفته‌اید، با همین مرحله آغاز می‌شود.

با دنبال کردن اطلاعات مهم درباره مشتری، می‌توانید تماس‌های ارزشمندی انجام دهید و توجه آنها را جلب کنید. بدون بررسی اولیه، ممکن است کمی خودخواه به نظر برسید که بدون داشتن هیچ اطلاعاتی درباره طرف مقابل، با او تماس گرفته‌اید. مشتری شما از اینکه با شخصیت او آشنایی دارید و برای این اطلاعات تلاش کرده‌اید، حال خوبی خواهد داشت و احتمالاً مکالمه با او آسان‌تر پیش خواهد رفت.

تحقیقات قبل از تماس همچنین می‌تواند به شما کمک کند که با دید بهتری وارد مکالمه فروش شوید و یک سناریو احتمالی تدوین کنید. برای اینکار می‌توانید صفحه لینکدین آنها را چک کنید، به سایت شرکت سری بزنید، نام آنها را در CRM خود جستجو کنید (شاید قبلاً سرنخی از ایشان در سیستم ثبت شده باشد) یا حتی شبکه‌های اجتماعی آنها را دنبال کنید.

برای عملی کردن اولین ترفند حرفه ای تماس سرد، می‌توانید چک لیست زیر را چاپ کنید و برای هر مشتری، تا جایی که امکانش را دارید این اطلاعات را ثبت نمایید.

چک لیست
تحقیقات قبل از تماس

شرکت

- [ ] جدیدترین اخبار، رویدادها و اعلان ها
- [ ] درباره ما - داستان و مدیریت
- [ ] صفحه همکاری با ما - مهارت های مورد نیاز
- [ ] مشتریان مشترک احتمالی
- [ ] اعضای هیئت مدیره یا سرمایه گذاران مشترک
- [ ] آنالیز رقبا

شخص

- [ ] سوابق حرفه ای
- [ ] ارتباطات مشترک
- [ ] مسئولیت ها و شرح شغلی
- [ ] فعالیت های اخیر - ترفیع یا تغییر شغل
- [ ] سرگرمی ها، علایق و عقاید
- [ ] تحصیلات
- [ ] گروه ها / سازمان ها

۲. پیش نویسی از چیزی که می‌خواهید بگویید، آماده کنید

یک ترفند حرفه ای تماس سرد این است که یک اسکریپت کوتاه (در حد ۳۰ ثانیه) بنویسید که می‌تواند در حین صحبت به عنوان رفرنس شما استفاده شود. قرار نیست ربات‌وار از روی متنی که آماده کرده‌اید بخوانید بلکه باید از آن به عنوان سرنخی برای برقراری بهتر ارتباط با مشتری و رساندن پیام درست با اعتماد به نفس کامل، استفاده کنید.

در اسکریپت تماس سرد بهتر است پاسخ این سوالات داده شده باشد:

- شما چه کسی هستید؟
- چرا با این سرنخ تماس گرفته‌اید؟
- این تماس چه منفعتی برای مشتری احتمالی شما دارد؟
- از او چه چیزی می‌خواهید؟

به خاطر بسپارید که هدف از به کارگیری انواع ترفند حرفه ای تماس سرد، معرفی محصول یا خدمات و رسیدن به فروش نیست. بلکه قرار است سرنخ‌ها را ترغیب کنید که قرار ملاقاتی با آنها ترتیب دهید یا نیاز آنها را متوجه شوید.

۳. یکی دو ساعت را فقط برای رسیدگی به لیست تماس خود اختصاص دهید

تنها چیزی که باید جلوی شما باشد، لیست تماس و همینطور اسکریپت است. هرچیز دیگری می‌تواند باعث حواس‌پرتی شما و نتوانید به طور کامل توجه خود را به لیست تماس مشتریان احتمالی خود بدهید.

۴. یک جمله آغازین قدرتمند آماده کنید

شما ده ثانیه فرصت دارید تا به کسی که پشت خط است نشان دهید ارزش ادامه مکالمه را دارید. پس بهتر است که با سایر بازاریابان تلفنی متمایز باشید. یک ترفند حرفه ای تماس سرد این است که بعد از معرفی خود، تمرکز را روی مشتری بگذارید و نسبت به آنچه در تحقیقات قبل از تماس به دست آورده‌اید، مکالمه را پیش ببرید.

برای مثال می‌توانید صحبت را با تعریف کردن از یکی از آخرین دستاوردهای حرفه‌ای مخاطب که از طریق بررسی‌های خود متوجه آن شده‌اید، آغاز نمایید. جملات زیر، نمونه‌های خوبی هستند:

«من پست شما درباره .... را دیدم»

«اگر اشتباه نکنم شما مدیریت ... را به عهده دارید»

«موفقیت شما در ... را تبریک می‌گویم»

« کاری که شما در حوزه ... دادید، تحسین برانگیز است»

۵. اجازه بدهید شکست، انگیزه بخش شما شود

رد شدن توسط مشتری می‌تواند سخت باشد. پس طبیعی است که بعد از یک تماس سرد ناموفق، کمی دلسرد شوید. بهترین ترفند حرفه ای تماس سرد همین است که رویکرد مثبت خود را حفظ کنید، تلفن را بردارید و از اشتباه قبلی خود درس بگیرید. تماس‌های بعدی حتماً بهتر خواهند بود.

۶. با تمرین به کمال می‌رسید

وقتی تازه کار خود را شروع می‌کنید، احتمالاً برقراری تماس‌های سرد برای شما پر از ایراد خواهد بود. اما این ترفند حرفه ای تماس سرد که در عین حال ساده هم هست، به شما یادآور می‌شود که تنها با تکرار و تمرین به نتیجه دلخواه خواهید رسید. پس آنچه آموخته‌اید را آنقدر تمرین کنید تا به عملکرد بهتری از خود برسید. هرچه اعتماد به نفس تان بالاتر رود، تماس‌های سرد را ساده‌تر انجام خواهید داد.

۷. به بیزاری از تماس سرد، پر و بال ندهید

تحقیقات نشان داده است که ۸۰ درصد از فروشندگان تازه کار، به خاطر اینکه تمایلی به برقراری تماس سرد ندارند، خیلی زود شکست می‌خورند. طبیعی است که قبل از یک تماس سرد کمی وحشت‌زده و عصبی شوید. اما با آمادگی بیشتر می‌توانید بر این احساس فائق آیید.

دفعه بعدی که احساس اضطراب کردید، این ترفند حرفه ای تماس سرد را در پیش بگیرید:

- **تا جایی که می‌توانید رویکرد مثبتی داشته باشید:** فارغ از نتیجه، به هر تماسی به چشم یک تجربه نگاه کنید. از نقاط ضعف خود درس بگیرید و انتظار اتفاقات مثبت را داشته باشید.
- **از روغن‌های خوشبو استفاده کنید:** به سراغ رایحه‌ای بروید که خاطره‌ای خوش در ذهن شما زنده می‌کند. روغن‌های خوشبو می‌توانند ذهن شما را گول بزنند و برای لحظاتی آن را به جای دیگری که حال شما را خوب می‌کند ببرند.
- **به تصویر یکی از عزیزان خود نگاه کنید:** دیدن یک چهره آشنا که دوستش دارید، به شما احساس شادی بیشتری می‌دهد، دردها را تسکین داده و باعث می‌شود کمتر احساس اضطراب و وحشت‌زدگی داشته باشید.

۸. بهترین زمان برای برقراری تماس سرد را بشناسید

طبق تحقیقات Yesware روی بیش از ۲۵ هزار تماس فروش، روزهای کاری بعد از ظهر معمولاً بهترین زمان برای برقرار تماس سرد هستند. بیشتر تماس‌هایی که بیش از ۵ دقیقه ادامه داشته‌اند، بین ساعات ۳ تا ۴ بعد از ظهر سه شنبه یا پنج شنبه گرفته شده‌اند.

۹. مناسب‌ترین زمان برای مشتری خود را پیدا کنید.

قطعاً مطالعات تحقیقاتی مانند نمونه قبلی، می‌توانند کمک کننده باشند، اما قطعی نیستند. می‌توانید از این داده‌ها برای شروع کار خود استفاده کنید و کم کم ببینید مخاطب هدف شما چه زمانی را برای تماس ترجیح می‌دهد.

ابزارهای مختلفی وجود دارند که به شما کمک می‌کنند ساعت مناسب برای تماس سرد را پیدا کنید؛ آن هم از طریق دنبال کردن درصد موفقیت‌های تماس‌های قبلی. البته این کار را به صورت دستی در اکسل نیز می‌توانید انجام دهید.

# Calls x # Opens x Call-Connect %			
Time of Day	Call-Connect %	# Opens	# Calls
1] Morning	53%	205	155
2] Afternoon	88%	390	312
3] Evening	54%	216	116

۱۰. از رویدادهای مهم به نفع خود استفاده کنید

اگر دقیقاً وقتی کسی با رقیب شما قراردادی بسته است، به سراغ او بروید، احتمال زیاد شانسی برای فروش به او نخواهید داشت. اما اگر بدانید دقیقاً مخاطب شما کی وارد بازار می‌شود و قبل از اینکه به سراغ رقیب شما برود، با او ارتباط برقرار کنید، بنظر می‌رسد که تماس سرد شما، در بهترین موقعیت با او گرفته شده و اشتیاق او برای شنیدن پیشنهاد شما بیشتر خواهد بود.

خبر خوب اینکه ما قرار است در این قسمت چند ترفند حرفه ای تماس سرد را بگوییم که به شما کمک می‌کند این فرصت‌های مناسب را راحت‌تر پیدا کنید. این کار را هم صرفاً با دنبال کردن اطلاعات موجود در کانال‌های آنلاین به دست می‌آوریم. سرویس‌هایی مانند Google Alerts یا Mention می‌توانند اطلاعات زیر را به شما بدهند.

۱. **استخدام مدیر جدید:** معمولاً وقتی افراد ترفیع مقام می‌گیرند، تمایل دارند که ارزش خود را به دیگران ثابت کنند. در این شرایط نسبت به ایده‌های جدید پذیرا هستند و فرصت مناسبی برای شما ایجاد می‌شود تا با آنها وارد مذاکره شوید.

۲. **برنده شدن یک مناقصه بزرگ یا بستن قرارداد با یک مشتری بزرگ:** کافیست با آنها تماس بگیرید و این موفقیت را تبریک بگویید!

۳. **توسعه شرکت:** بازگشایی یک شعبه جدید می‌تواند فرصت‌های جدیدی ایجاد کند تا شما محصول یا خدمات خود را به آنها معرفی کنید و فروش انجام دهید.

۴. **ادغام یا خریده شدن شرکت:** اگر یکی از شرکت‌هایی که ادغام شده یا شرکت دیگر را خریده، مشتری قبلی شما بوده باشد، فرصت طلایی برای شما ایجاد می‌شود تا پیشنهادات تازه‌ای به آنها بدهید.

۵. **جذب سرمایه:** وقتی سرمایه جدید به شرکتی تزریق می‌شود، شانس اینکه بخواهند از شما خرید کنند تا ۸ برابر بیشتر خواهد شد. پس این فرصت را از دست ندهید.

۶. **نشانه‌های رفتاری:** آیا مشتری احتمالی شما ایمیل‌هایی که می‌فرستید را باز می‌کند؟ پس حتماً آنها را دنبال کنید چرا که در این شرایط راحت‌تر می‌توانید توجهشان را جلب کنید.

۱۱. با فرمول زیر، شک و تردید مشتری را تبدیل به یک قرار ملاقات کنید

آقای آیان آدامز از فروشندگان متبحر Yesware با یک فرمول سه قسمتی برای غلبه بر اعتراضات فروش، به شما توضیح می‌دهد که چگونه پاسخ این جمله مشتری را بدهید: «لطفاً توضیحات را برای من ایمیل کنید».

با اینکه ممکن است وسوسه شوید که سایر اطلاعات را از طریق ایمیل به مشتری احتمالی خود بدهید و تلفن را قطع کنید اما راه بهتری برای اینکار وجود دارد. با این روش می‌توانید هم اطلاعات لازم را به او بدهید هم یک قرار ملاقات تنظیم کنید. با این روش دیگر مشتری شما را دست به سر نخواهد کرد.

- Relate **یا مرتبط بودن:** به او نشان دهید که مشکلش برای شما قابل درک است و با اعتراض او همدردی می‌کنید.
- Bridge the gap **یا پل زدن روی اختلاف:** اطلاعات جدیدی به مشتری بدهید که ادامه دادن مسیر را برای آنها هموارتر کند.
- Ask again **یا پرسیدن دوباره:** اعتماد آنها را جلب کنید.

به طور کلی در این ترفند حرفه ای تماس سرد پیشنهاد بر این است که با مشتری احتمالی پشت خط، مانند دوست خود برخورد کنید. مشکلش را بشنوید و ارائه اطلاعات بیشتر، از آنها بخواهید که

نظرشان را تغییر بدهند.

۱۲. از تاییدهای اجتماعی برای تاثیرگذاری رفتار استفاده کنید

همه ما به راحتی توسط رفتارهای سایر مردم تحت تاثیر قرار می‌گیریم. تایید اجتماعی نقش مهمی در فروش ایفا می‌کند چرا که به مشتری نشان می‌دهد که محصول شما به افراد دیگری که همان مشکل را داشته‌اند، کمک کرده است. سعی کنید با گفتن داستانی از مشتری‌ای که همان مشکل را داشته، منظور خود را برسانید.

۱۳. هدف خود را به ذهن بسپارید

تعیین هدف می‌تواند انگیزه را تقویت کند و داشتن یک هدف مشخص در ذهن می‌تواند سطح اضطراب، ناامیدی و خستگی را کاهش دهد. فرقی نمی‌کند هدف شما چه باشد، با هر کاری که می‌کنید، یک قدم به آن نزدیک می‌شوید.

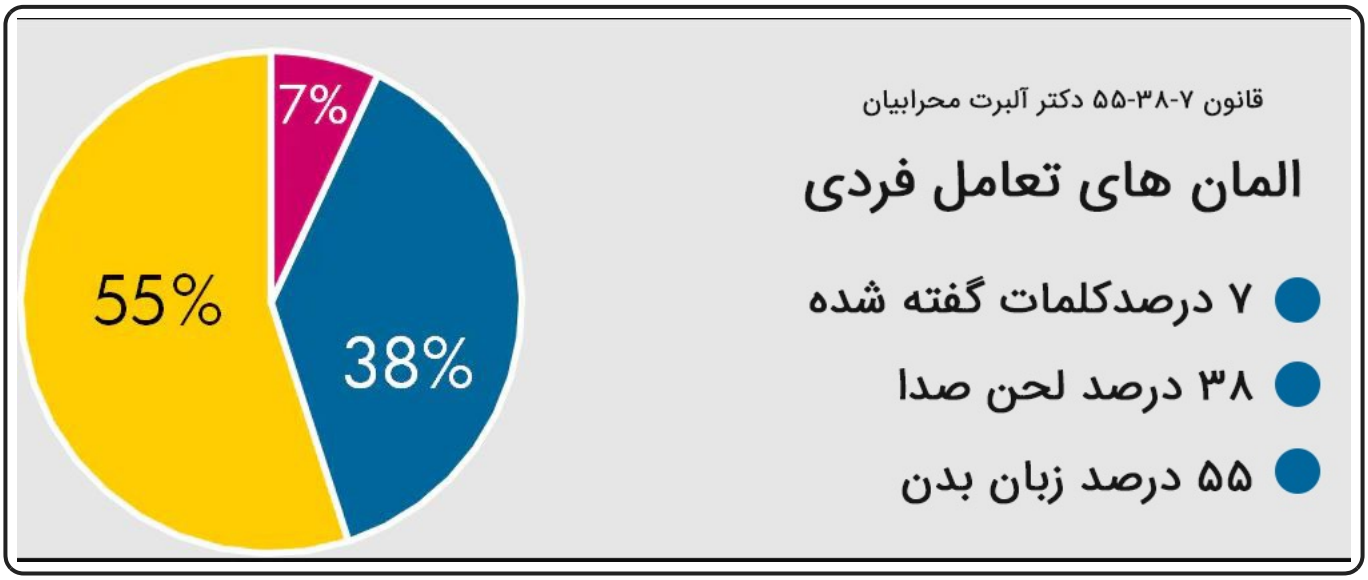
۱۴. سوالات پایان باز بپرسید

سوالاتی که با چه کسی، چه چیزی، کجا، چه زمانی و چگونه آغاز می‌شوند به مشتری شما فرصت بیشتری برای پاسخ دهی می‌دهند.

تماس سرد یک مکالمه دو طرفه است که شما باید تا جایی که می‌توانید درباره مشتری خود اطلاعات کسب کنید؛ اینکه چه کاری می‌کنند، نیازهای آنها چیست و یا درباره این تماس چه احساسی دارند به شما فرصتی می‌دهد تا بتوانید گفتگو را ادامه دهید.

۱۵. حواستان به لحن صدایتان باشد

تحقیقات نشان داده است که ۳۸ درصد از ارتباطات گفتگو محور از طریق لحن صدا درک می‌شوند. چیزی که با نام قانون ۷-۳۸-۵۵ شناخته می‌شود. یک ترفند حرفه ای تماس سرد هم همین قانون است. اینها در واقع المان‌های تعاملات شخصی است. ۷ درصد کلماتی که بیان می‌شوند، ۳۸ درصد لحن صدا و ۵۵ درصد زبان بدن.



اما وقتی فروشنده تلفنی باشید، مشتری زبان بدن شما را نخواهد دید. پس اهمیت لحن و تُن صدا بسیار بیشتر خواهد شد. بدون زبان بدن شما فقط می‌توانید منظور خود را از طریق لحن و کلماتی که به کار می‌برید برسانید. می‌توانید تُن صدای خود را با مشتری هماهنگ کنید یا از همان لحنی استفاده کنید که او در ارتباط با شما به کار می‌برد.

۱۶. تماس خود را به راحتی قطع نکنید

هدف شما نگه داشتن مشتری احتمالی روی خط است. پس نباید مکالمه خود را با این جمله شروع کنید که: «بدموقع که تماس نگرفته‌ام؟» به جای اینکه آنها را تشویق کنید که مکالمه را پایان دهند، به سناریو و اسکریپت از پیش تعیین شده خود متعهد بمانید.

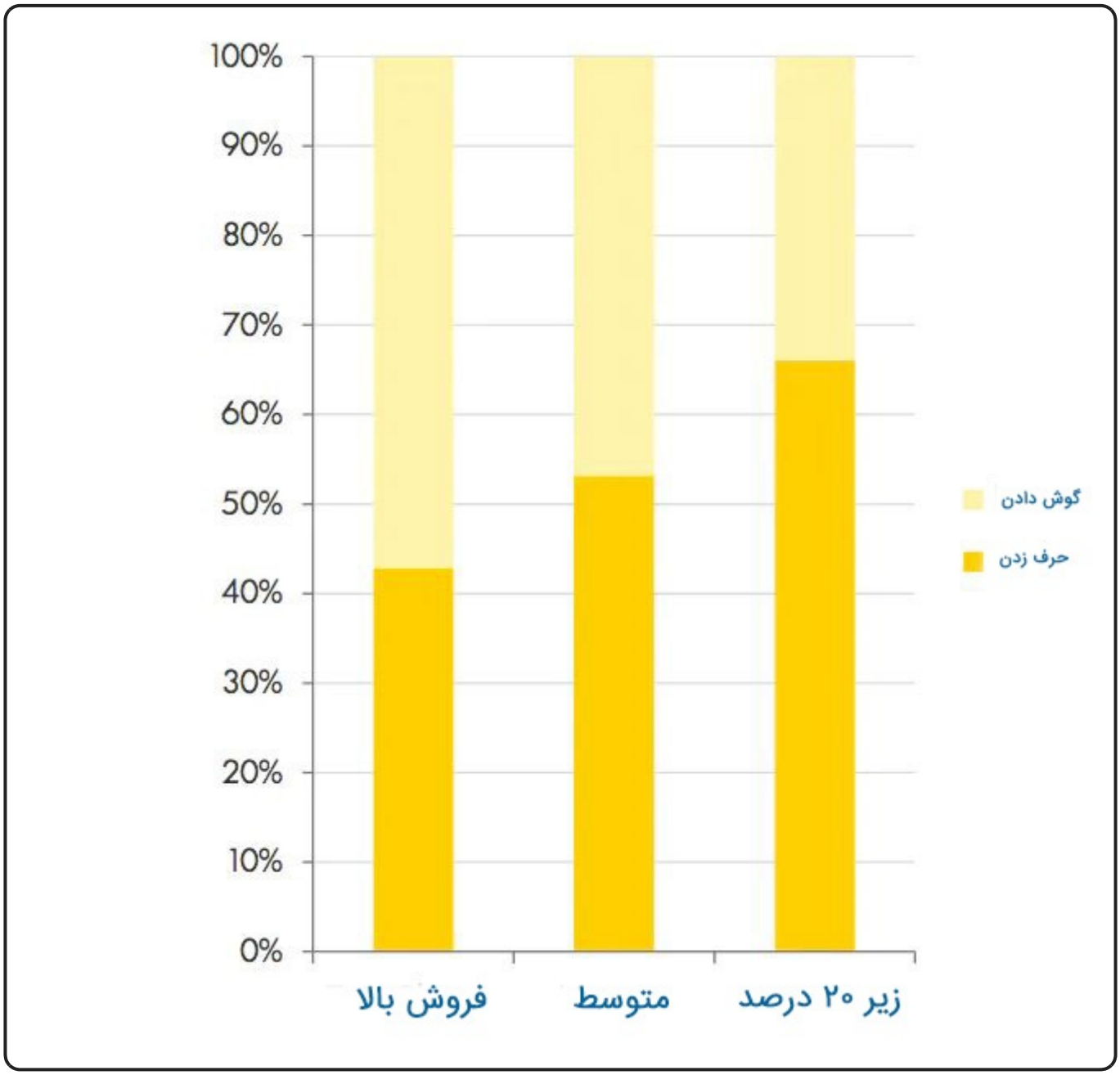
۱۷. بگذارید آنها مکالمه را پیش ببرند نه شما

مردم ۶۰ درصد اوقات درباره خودشان صحبت می‌کنند. صحبت درباره خود فعالیت‌های گسترده‌ای را در نورون‌هایی که ایجاد می‌کند که با لذت، انگیزش و پاداش گرفتن مرتبط هستند. پس روی مشتری خود تمرکز کنید. بگذارید آنها درباره موضوعات مورد علاقه خود صحبت کنند تا شما بتوانید با توجه به علایق آنها، توجهشان را به محصول یا سرویس خود جلب کنید.

۱۸. بیشتر از اینکه حرف بزنید، گوش دهید.

یک ترفند حرفه ای تماس سرد این است که متکلم وحده نباشد. گوش دادن یکی از روش‌های آسان برای ایجاد یک رابطه است. چرا که طرف مقابل احساس ارزشمند بودن می‌کند و به شما این فرصت داده می‌شود تا بتوانید بیشتر درباره نیازها و دلمشغولی‌هایشان اطلاعات کسب کنید.

در واقع تحقیقات نشان داده است که فروشنده‌های حرفه ای ۴۳ درصد از زمان را به صحبت کردن اختصاص می‌دهند و ۵۷ درصد اوقات در حال گوش کردن به مشتری خود هستند.



۱۹. وقت مشتری را هدر ندهید

به خاطر بسپارید که وقتی تماس سرد برقرار می‌کنید، عملاً وقت یک نفر را گرفته‌اید. تنها ۱۰ ثانیه فرصت دارید که ارزش خود را ثابت کنید و احتمال قطع شدن تماس را کاهش دهید. با انجام

تحقیقات قبل از تماس، تعامل بیشتر در مکالمه و خلاصه و مفید نگه داشتن تماس، می‌توانید به مشتری ثابت کنید که ارزش وقتی که گذاشته‌اند را داشته‌اید و احترام آنها را بخرید.

۲۰. اجازه ندهید رشته افکارتان از هم گسسته شود

یک ترفند حرفه ای تماس سرد این است که در طول تمام مکالمه، روی مسیر اصلی صحبت باقی بمانید. از مشتری سوال بپرسید، با او وارد گفتگو شوید اما یادتان باشد که درباره موضوع فروش صحبت کنید. یادداشت بردارید، منظم باشید و هدف اصلی را به خاطر بسپارید.

۲۱. رویکرد مثبت داشته باشید

از نظر علمی ثابت شده است که تفکر مثبت می‌تواند مهارت‌های شما را بهبود ببخشد، روی سلامتی شما موثر باشد و کار شما را بهتر پیش ببرد. دقیقاً مثل زمانی که با اعتراضات مشتری سر و کار دارید، اجازه ندهید افکار منفی وارد ذهن شما شوند. هر اشتباهی که مرتکب می‌شوید فرصتی است برای یادگیری یک ترفند حرفه ای تماس سرد و بهتر شدن در آینده.

کلام آخر

این چند ترفند حرفه ای تماس سرد را با تیم فروش خود در میان بگذارید و قبل از هر تماس، آنها را مرور کنید. سپس درصد موفقیت آنها را اندازه‌گیری کنید. با اینکار متوجه می‌شوید که چه تکنیکی بهترین تاثیر را روی خروجی کار شما خواهد داشت. برای بهبود بیشتر، این فرایند را همیشه انجام دهید و مدام به دنبال استراتژی‌های جدید باشید.

همچنین می‌توانید در دوره فوق ستاره فروش راه مدیران شرکت کنید و این راهکارها را در عمل یاد بگیرید. در این دوره مثال‌های کاربردی زده شده که بتوانید مهارت‌های فروش خود را بهبود ببخشید و به یک فوق ستاره فروش تبدیل شوید. برای دیدن توضیحات این دوره، کافیست روی تصویر زیر کلیک کنید.

برای دیدن توضیحات دوره و

ثبت نام کلیک کنید