۱۱ مهارتی که هر کارشناس توسعه فروش باید به آنها مسلط باشد

فرایند استاندارد ارسال ایمیل‌های متوالی، تماس گرفتن، گذاشتن پیغام صوتی و تکرار تمام این موارد دیگر برای یک کارشناس توسعه یا نماینده توسعه کسب و کار کافی نیست. حالا این افراد فرصت منحصر به فردی دارند تا در بستم معامله‌ها نقش اجرایی داشته باشند. با اینکه ممکن است این روش سنتی هنوز برای بعضی از کسب و کارها به کار بیاید اما بعضی مهارت‌های نرم و مهارت‌های سخت وجود دارند که به شما کمک می‌کنند که یک تیم فروش موفق تر داشته باشید.

اگر در موقعیت شغلی کارشناس توسعه فروش تازه کار هستید یا یک تیم از نمایندگان توسعه فروش را مدیریت می‌کنید، بهتر است این مقاله را مطالعه کرده و با ۱۱ مهارتی که هر کارشناس توسعه فروش باید بداند آشنا شوید.

SDR چیست؟

SDR مخفف عبارت Sales Development Representative به معنای نماینده یا کارشناس توسعه فروش است. یعنی شخصی که روی پیدا کردن مشتری احتمالی، کیفیت سنجی سرنخ‌ها و شکل دادن قیف مشتری تمرکز می‌کند. با اینکه یک کارشناس توسعه فروش کارش بستن قرارداد یا معامله نیست اما می‌تواند با سنجش اینکه آیا این سرنخ می‌تواند مشتری احتمالی مناسبی باشد یا نه، به فرایند اینکار کمک کند.

قبل از اینکه مهارت‌های حیاتی برای موقعیت شغلی کارشناس توسعه فروش را بررسی کنیم، اجازه بدهید درباره تفاوت نقش این شغل با سایر موقعیت‌های شغلی فروش توضیح دهیم.

یک کارشناس توسعه فروش چه می‌کند؟

عملکرد این افراد بر اساس مهارت‌های خود در زمینه غربال کردن سرنخ‌ها در قیف فروش، اندازه گیری می‌شود. آنها روی پرورش سرنخ‌های با کیفیت برای بستن معامله تمرکز می‌کنند. از طرف دیگر کارشناسان فروش برای توانایی خود در بستن معامله‌ها در یک مدت زمان خاص شناخته می‌شوند. با اینکه این دو موقعیت شغلی متفاوت هستند اما هر کدام به دیگری وابسته بوده تا بتواند به اهداف شخصی و کسب و کار دست پیدا کند.

از ابتدا تا پایان، تیم فروش داخلی کارها را به این صورت ساختار بندی می‌کند که: تیم مارکتینگ اطلاعات سرنخ‌های را به کارشناسان توسعه فروش می‌فرستد. آنها مسئول کیفیت سنجی و پرورش سرنخ‌ها هستند تا زمانی که مشتری احتمالی آماده انجام خرید باشد. از این مرحله به بعد کار توسط نمایندگان فروش دنبال می‌شود تا بتوانند محصول مناسب را در زمان مناسب به مشتری ارائه کنند و معامله را ببندند.

این جریان کاری ساده است و به عنوان پایه و اساس بسیاری از عملیات‌های فروش در نظر گرفته می‌شود. اما به این معنا نیست که نقش کارشناس توسعه فروش به همین سادگی است. برای اینکه یک کارشناس توسعه فروش موفق باشید باید مجموعه‌ای از مهارت‌های سخت و نرم را با هم کسب کنید. پس فرقی نمی‌کند می‌خواهید برای چنین موقعیت شغلی درخواست استخدام بدهید یا قرار است مدیر تیم فروش باشید، مهارت‌های زیر لازمتان خواهد شد.

مهارت‌های مورد نیاز هر کارشناس توسعه فروش

۱. مشتری یابی ویدیویی

مشتری یابی ویدیویی اصطلاح نسبتاً جدیدی است که در ماه‌های گذشته بیشتر شنیده می‌شود. منظور از مشتری یابی ویدیویی، برقراری ارتباط سفارشی شده از طریق یک ویدیو دو دقیقه‌ای کوتاه است. برخلاف یک تماس تلفنی یا ایمیل، مشتری می‌تواند با یک تماس ویدیویی زمان بندی شده و شخصی، بیشتر با شما ارتباط برقرار کند.

کارشناس توسعه فروش نیازی نیست که از نظر فنی حرفه‌ای باشد یا چهره‌ای سینمایی برای ساخت ویدیویی تاثیر گذار داشته باشد. بلکه باید با در تصویر بودن راحت بوده و به تماس‌های ویدیویی بعدی احتمالی، علاقه مند باشند. می‌توانید با ساخت ویدیوهای کوتاه و درگیر کننده کار را شروع کنید طی آنها خودتان را معرفی می‌کنید، چند نکته سریع و مهم را می‌گویید و درخواست برقراری یک تماس زمان بندی شده می‌کنید.

هرچه ویدیوهای بیشتری بسازید، جریان کاری شما موثرتر خواهد بود. وقتش که برسد، خواهید توانست به راحتی ساختن ایمیلم، ویدیوهای شخصی سازی شده بسازید.

۲. برقراری ارتباط کاملاً سفارشی شده

به عنوان یک کارشناس توسعه فروش، تعادل برقرار کردن بین کیفیت و کمیت در هنگام مشتری یابی می‌تواند کمی چالش برانگیز باشد. از طرفی می‌خواهید یک قیف مشتری سالم داشته باشید که در اختیار نمایندگان فروش می‌گذارید. از طرفی می‌دانید که ارتباط برقرار کردن با این سرنخ‌های کیفیت سنجی شده زمان می‌برد. موفق ترین کارشناسان فروش می‌توانند تعادلی پیدا کنند و زمان بیشتری برای تعداد کمی از مشتری‌های احتمالی صرف نمایند.

کیفیت دقیقاً به اندازه کمیت در فرایند مشتری یابی فروش مهم است. وقت صرف کردن برای کیفیت سنجی سرنخ‌ها مهم است اما هر مهارتی با تمرین به دست می‌آید. مثلاً گذاشتن پیغام‌های صوتی یا تماس گرفتن با سرنخ‌ها، نیاز به تمرین دارد. طی این تماس‌ها شما تمرین می‌کنید که رایج ترین اعتراضات مشتری را بشناسید، متوجه شوید که چه سناریویی برای چه نوع پرسونای خریداری بهتر عمل می‌کند و در مهارت‌های ارتباطی خود اعتماد به نفس پیدا کنید و گام‌های بعدی را در فرایند فروش بردارید.

۳. گوش دادن فعال و وفق پذیری

کارشناس توسعه فروش چگونه می‌تواند به فرایند فروشی که هر روز بیشتر از قبل ماشینی و اتوماسیون می‌شود، ارزشی اضافه کند؟

خصوصاً در مراحل مشتری یابی. پاسخ، گوش دادن فعال است. شاید کادر چت آنلاین بتواند یک سرنخ را کیفیت سنجی کند اما هیچ چیزی مانند انسان نمی‌تواند از افراد سوال بپرسد و به پاسخ‌های آنها گوش دهد. تعامل بین یک مشتری احتمالی و یک کارشناس توسعه فروش باید حقیقی و کمک کننده باشد نه ربات‌وار و اجباری.

فرقی نمی‌کند شرکت شما چه چیزی می‌فروشد، شما باید حواس‌تان به عبارت‌هایی باشد که نشان می‌دهد این سرنخ، می‌تواند مشتری خوبی برای محصول شما باشد. اینجاست که گوش دادن فعال مهم می‌شود. یک کارشناس توسعه فروش سازگار و همدرد، روی جمع آوری اطلاعات ارزشمند تمرکز می‌کند که کمک می‌کنند مشتری احتمالی در قیف مشتری قرار بگیرد و معیارهای سنجش کیفیت سرنخ‌ها را داشته باشد.

تمرین گوش دادن فعال به معنای وفق پذیر شدن است. به جای اینکه صرفاً یک چک لیست از قبل آماده شده را تیک بزنید، در لحظه با مشتری احتمالی همراه خواهید بود و نسبت به موقعیت سوالات خود را تغییر خواهید داد. یک کارشناس فروش موفق، ارزش در لحظه بودن را می‌فهمد و یک مکالمه واقعی با افراد پشت خط شکل می‌دهد.

۴. پیگیری

به طور ایده آل، نمایندگان توسعه فروش می‌خواهند تلفنی با مشتری احتمالی صحبت کنند. اما گاهی گذاشتن پیغام صوتی گزینه بهتری است. اگر شما ۲۵ پیغام صوتی باکیفیت برای سرنخ‌های خود

بگذارید، حداقل شانس این را خواهید داشت که یکی از آنها با شما تماس بگیرد. اما اگر هیچ پیغامی برای کسی نگذارید، احتمال تماس مجدد افراد صفر خواهد بود.

البته گذاشتن پیغام تلفنی خوب خودش چالش بزرگی است. شما باید در مدت زمان کوتاهی، کسی که هرگز با او صحبت نکرده‌اید را قانع کنید که با شما تماس بگیرد. بهتر است در پیغام خود، ارزشی اضافه کنید تا شنونده را ترغیب به تماس گرفتن کند. برای مثال: « سلام من احمدی هستم از مجموعه راه مدیران؛ من مورد X را روی سایت شما دیدم و می‌خواستم در این زمینه به شما کمک کنم. برای ارتباط با ما می‌توانید با شماره X تماس بگیرید.»

گذاشتن یک پیغام صوتی خوب مهارتی بسیار مهم برای هر کارشناس توسعه فروش است که نیاز به تمرین دارد. بهتر است فقط به فکر ثبت یک رکورد جدید در CRM شرکت نباشید. بلکه به تاثیرگذار بودن تمام فعالیت‌هایی که انجام می‌دهید متعهد بمانید تا بتوانید یک سرنخ را در قیف مشتری گذر دهید.

۵. تاب آوری و توانایی کنار آمدن با مشکلات

شکی نیست که کارشناس توسعه فروش بودن کار سختی است. برخلاف فروشندگان تلفنی که هدف اصلی‌شان بستن معامله‌هاست، کارشناسان توسعه فروش هیچ افتخاری در نهایت نصیب‌شان

نخواهد شد. آنها کل روز را صرف ارسال ایمیل‌ها و برقراری تماس می‌کنند. که می‌تواند بسیار خسته کننده باشد.

در کنار تمام مهارت‌های سختی که تا اینجا بررسی کردیم، مثبت ماندن مهارت نرمی است که در کتاب‌ها به شما یاد نمی‌دهند. تاب آوری و تحمل کنار آمدن با مشکلات، نیاز به تمرین دارد. اگر روزی انگیزه کافی برای کار نداشته باشید، از پشت تلفن کاملاً واضح خواهد بود و مشتری احتمالی شما انرژی پایین شما را خواهد گرفت.

تماس‌های تلفنی بد برای همه ما اتفاق می‌افتند اما باید از پس آنها بربیاییم. گاهی ایرادی ندارد که احساس درماندگی کنید؛ فرقی نمی‌کند مشتری احتمالی شما بی ادبی کرده یا شما در حین مکالمه اشتباهی انجام داده‌اید. اما اگر اجازه دهید این احساسات جلوی کار شما را در ادامه روز بگیرد، فرصت‌های جدیدی را از دست داده‌اید. اجازه ندهید مشکلات مانع شما شوند و کل روز شما را خراب کنند.

تحمل و تاب آوری برای اینکه بتوانید در این بازی برنده باشید، ضروری است. توسعه این مهارت خصوصاً زمانی که در معامله‌ای شکست خورده‌اید، حیاتی خواهد بود. خواندن کتاب‌ها و منابع معتبر در حوزه تماس تلفنی و آشنایی با موقعیت‌هایی که ممکن است در این شغل پیش بیایند، به شما کمک خواهد کرد تا از پس این شرایط بربیایید. پیشنهاد ما به شما، کتاب تماس‌های میلیاردی

اثـر اسـتاد اسـتقامت اسـت. بـرای دیـدن مشخصـات ایـن کتـاب، کافیست روی تصویر زیر کلیک کنید.

کتاب تماس های میلیاردی

۶. آموزش پذیری

یکـی از مهمتریـن مهارت‌هـایی کـه در هنگـام مصـاحبه اسـتخدام در شرکت‌های بزرگ مدنظر قرار می‌گیرد این است که آیا شما آموزش پـذیر هسـتید؟ اعتمـاد بـه نفـس نقـش مهمـی در ایـن شغـل بـازی می‌کند اما نباید غرور باعث شود که نتوانید انتقادپذیر باشید یا چیزهای جدید یاد بگیرید. بهترین کارشناسان توسعه فروش همیشه به دنبال آموختن از مربی‌های زبده هستند و از شنیدن فیدبک‌های مدیران خود، ترسی ندارند.

پیشنهاد می‌کنیم لیستی از سوالات و چالش‌هایی که در طول هفته

با آنها مواجه می‌شوید را یادداشت کنید و در یک جلسه شخصی با مـدیر خـود مطـرح نماییـد تـا بتوانیـد از نظـرات و بازخوردهـای او استفاده کنید.

۷. آگاهی از خویشتن

خودشناسـی یـا خـویشتن آگـاهی در نهـایت بـه تـاب آوری بیشتـر و آمـوزش پـذیر بـودن می‌انجامـد. بـه عنـوان یـک کارشنـاس توسـعه فـروش بایـد بـه نقـاط ضعـف و قـوت خـود آشنـا باشیـد تـا بتوانیـد بهترین تجربیات خود را به مشتری احتمالی پیشنهاد دهید. وقتی بدانیـد در چـه کـاری عـالی هسـتید و در چـه کارهـایی پتانسـیل رشـد دارید، می‌توانید استراتژی‌هایی برای کنار آمدن با یک تماس بد یا دست رد خوردن به سینه تان در نظر بگیرید.

برای مثال کارشناس توسعه فروشی که مهارت‌های سازماندهی خوبی ندارد، ممکن است لازم باشد که یک چک لیست فیزیکی درست کند که در هر تماسی جلوی رویش بوده و از بروز اشتباهات جلوگیری کند. یا یک کارشناس توسعه فروش که در برقراری ارتباط و خوش و بش کردن با افراد مهارت دارد، بهتر است یک تایمر داشته باشد تا به طور ناخواسته زمان زیادی را برای صحبت با یک مشتری نگذارد و از برنامه‌های روز خود عقب بیفتد.

این میزان از آگاهی از خود به شما و مدیر فروش شما کمک می‌کند

تا بتوانید بهتر عملکرد خود را آنالیز کنید. همچنین می‌توانید از همکاران و مدیران خود درباره عملکردتان سوال بپرسید و به جای اینکه نظرات منفی و انتقادات سازنده شما را ناراحت کند، از آنها در جهت درک عمیق توانمندی‌ها، نقاط ضعف و امکانی برای رشد استفاده کنید.

۸. منظم بودن

فرایندهای فروش از شخصی به شخص دیگر متفاوت هستند اما کلید اصلی تمام آنها، منظم بودن و سازماندهی کردن است. مدیریت زمان بندی کارها به کارشناسان توسعه فروش اجازه می‌دهد تا بتوانند روز خود را مدیریت کنند و کارها را اولویت بندی نمایند. چه بخواهید از تودولیست‌ها استفاده کنید یا یک ابزار مدیریت تقویم، باید زمان بندی سخت گیرانه‌ای داشته باشید تا بتوانید تماس‌ها و تعاملات خود با مشتریان احتمالی را به درستی انجام دهید.

۹. کنجکاوی

نمایندگان توسعه فروش موفق، کنجکاو هستند و می‌خواهند که یاد بگیرند. کنجکاوی برای شناخت یک محصول، صنعت یا دانش سازمانی جدید، نه تنها به آنها در شغل‌شان کمک می‌کند بلکه این امکان را می‌دهد که در حرفه خود رشد کنند.

کارشناسان توسعه فروش باید محصولات و خدمات را به خوبی بشناسند و درک درستی هم از پرسونای خریدار خود و چالش‌های احتمالی او داشته باشند. جمع آوری اطلاعات جدید از طریق سازمان یا شرکت‌تان، جستجوهای آنلاین مانند چک کردن بلاگ مشتری، خواندن تجربیات فروشندگان حرفه‌ای، شرکت در رویدادهای صنعت مرتبط یا برگزاری جلساتی با همکاران، کاری آسان و معمولاً رایگان است. یادگیری فرایندی دنبال دارد است که یک کارشناس توسعه فروش باید در اولویت خود داشته باشد.

۱۰. ساخت رابطه

به عنوان یک کارشناس توسعه فروش، شغل شما آماده کردن مشتری احتمالی برای خرید است قبل از اینکه او را به مدیریت برای بستن قرارداد ارجاع بدهید. شما باید رابطه‌ای واقعی با مشتریان ایجاد کنید که بر مبنای اعتماد باشد. برای ایجاد یک رابطه موفق، باید بتوانید با قشر گسترده‌ای از مردم از طریق کانال‌های مختلف ارتباط برقرار نمایید.

اینکار می‌تواند از طریق ایمیل، ارائه به مشتری در یک جلسه غیرحضوری یا ارسال یک ویدیوی از پیش آماده انجام شود؛ در هر حال شما باید نکات و مواردی را در ارتباط خود مطرح کنید که آنها را علاقمند و درگیر کند.

۱۱. غلبه بر مخالفت‌ها

آخرین مهارتی که هر کارشناس توسعه فروش باید به آن مسلط باشد، مدیریت کردن اعتراضات است. ۳۵ درصد از نمایندگان فروش می‌گویند که غلبه بر مخالفت‌های مربوط به قیمت مهمترین چالشی است که با آن مواجه هستند. اما غلبه بر اعتراضات و مخالفت‌های مشتری مهارتی است که به مرور در آن بهتر خواهید شد. مشتری باید متوجه راه حلی که شرکت شما برای کمک به او ارائه می‌کند بشود. و این وظیفه شماست که ارزش محصول و خدمت را به او نشان دهید.

وقتی به راه حل‌هایی که می‌توانید برای حل مشکل مشتری به او ارائه دهید اشاره می‌کنید در واقع در حال ساختن رابطه‌ای بر مبنای اعتماد با او هستید که فاکتور اصلی و مهمی است که مشخص خواهد کرد آیا او خرید خود را انجام خواهد داد یا نه. این مهارت برای موفقیت شغلی شما بسیار اهمیت دارد. در همین راستا پیشنهاد می‌کنیم که در دوره فوق ستاره فروش شوید راه مدیران شرکت کنید و زیر و بم این مهارت‌ها را در این دوره بیاموزید. برای دیدن توضیحات این دوره، روی تصویر زیر کلیک نمایید.

دوره چگـــونه فـــوق ســـتاره فروش تلفنی شویم؟

همچنین می توانید از طریق سایت راه مدیران و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق خدمات مشاوره با پر کـردم فـرم مشـاوره در انتهـای صـفحه منتظـر تمـاس کارشناسـان مـا باشید.

[box type="info" align="" class="" width=""]ایـن مطلـب 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/]