۱۵ مورد از مهم‌ترین نکات تماس سرد

نکات تماس سرد چیست؟ چطور می‌توانیم مخاطبی را که هیچ آشنایی قبلی با محصولات و کسب‌وکار ما ندارد را در تماس اول مشتاق و جذب کنیم؟ تماس سرد گاهی به اندازه‌ای چالش‌برانگیز است که تنها خواسته‌مان این است که مشتری بالقوه را دفع نکنیم. اما خبر خوب این که با در نظر گرفتن یک سری نکات، نه تنها مخاطب دفع نخواهد شد؛ بلکه شانس مشتری شدن او به حداکثر خواهد رسید. در این راهنما همراه ما باشید تا این نکات را ببینیم.

تماس سرد چیست؟

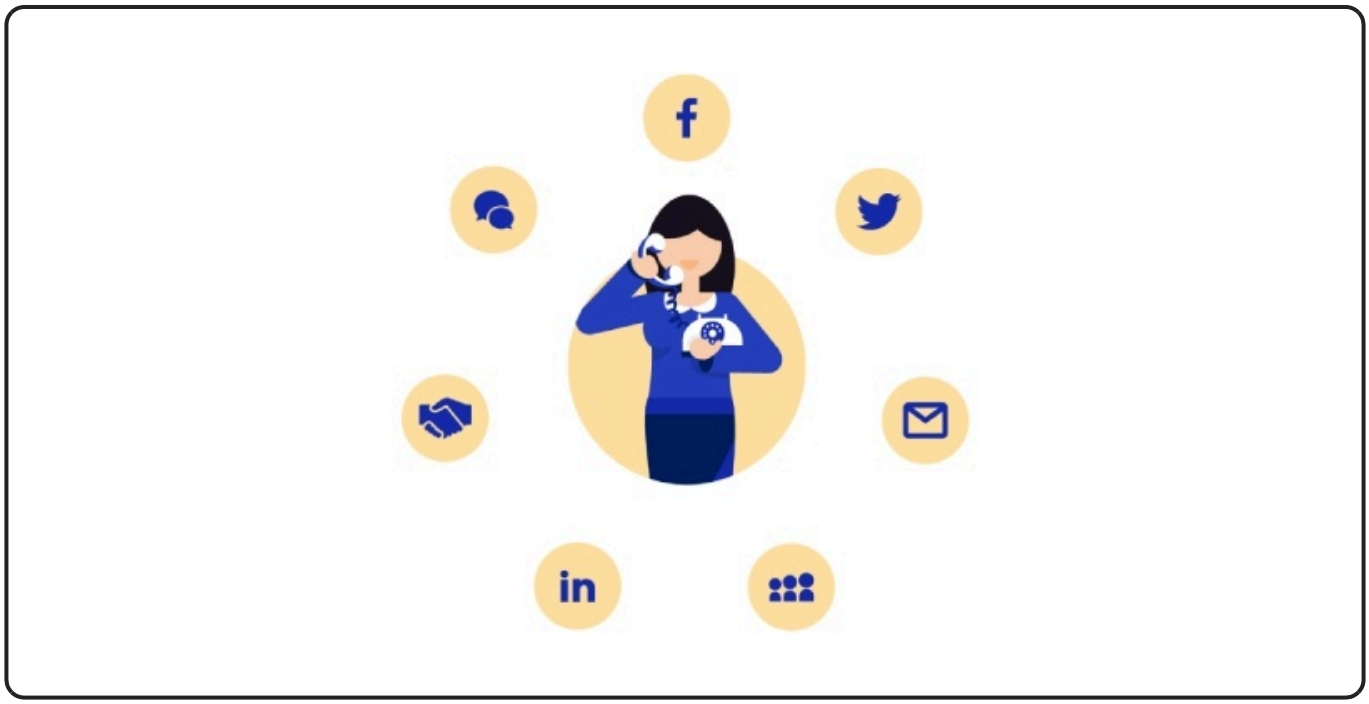
قبل از هر چیزی بیایید مروری داشته باشیم بر این که تماس سرد چیست و چه هدفی دارد. تماس سرد (Cold Calling) یک تکنیک فروش است که در آن نمایندگان فروش برای اولین بار با مشتریان بالقوه خود می‌گیرند. در واقع این دسته از مشتریان هیچ آشنایی قبلی با این کسب‌وکار و خدماتش ندارند و حالا قرار است طی یک تماس تلفنی ترغیب شوند که مشتری این کسب‌وکار شوند.

هدف تماس سرد معمولاً فروش نیست! بلکه فقط قرار است یک پیش‌زمینه ذهنی برای مخاطب ایجاد کرده و او را مشتاق کند تا در تماس‌های بعدی هم پاسخگوی شما باشد.

نکات تماس سرد

بله، برقراری تماس سرد کار سختی است. این که با یک غریبه تماس بگیریم و بتوانیم در طول چند دقیقه با او تعامل کرده و محصولات یا خدماتمان را معرفی کنیم، احتمالاً یکی از دشوارترین تکنیک‌های بازاریابی است. اما خوشبختانه تکنیک‌هایی هستند که این مسیر را برایمان هموارتر و پروسه فروش ما را به موفقیت نزدیک‌تر می‌کنند. در ادامه ۱۵ تا از این تکنیک‌ها را با هم می‌بینیم.

۱/ قبل از تحقیق کاری نکنید



اولین مرحله یک تماس سرد موفق، خود تماس نیست؛ بلکه تحقیق درباره آن مشتری است. شما می‌خواهید یک قدم مهم برای جذب مشتری بالقوه خود بردارید. بنابراین نباید کار را بدون تحقیق درباره این مشتریان شروع کنید.

اگر می‌خواهید در بین شرکت‌ها، کسب‌وکارها بازاریابی کنید، در شبکه‌های اجتماعی یا فضای وب یا ... به دنبال اطلاعاتی از آنها باشید. لینکدین، وب‌سایت شرکت، CRM خود (برای بررسی تعامل‌های احتمالی که قبلاً با همین مخاطب داشته‌اید)، رسانه‌های اجتماعی و ... همگی می‌توانند اطلاعات ارزشمندی را به شما بدهند.

فرض کنید هیچ اطلاعاتی از مخاطب نداشته باشید و یک برخورد و

روش عمومی برای تعامل با مشتریان بالقوه داشته باشید. در این صورت احتمالاً او هم تماستان را جدی نمی‌گیرد و احساس می‌کند وقتش در حال تلف‌شدن است.

در مقابل، اگر تماس سرد را دست پُر شروع کنید، مخاطب احساس می‌کند برای او ارزش قائل بوده‌اید و وقت صرف کرده‌اید. برای مثال می‌توانید قبل از هر چیزی توضیح دهید که "با توجه این که شرکت شما اخیراً نیروهای بیشتری گرفته، این خدمات یا محصولات ما می‌توانند برایتان کاربردی باشند".

۲/ یک طرح کلی داشته باشید

اگر تماس سرد را قرار کنید، بدون این که دقیقاً بدانید می‌خواهید مکالمه را در چه مسیری پیش ببرید، شانس موفقیتتان بسیار پایین خواهد بود. بنابراین به یکی از مهم‌ترین نکات تماس سرد عمل کنید و یک طرح کلی برای یک تماس سریع (در حدود ۳۰ ثانیه) تدوین کنید.

در این طرح کلی، مشخص کنید که شما دقیقاً که هستید و چه نفعی برای این مشتری بالقوه دارید؟ تعیین کنید که می‌خواهید مکالمه را از چه نقطه‌ای شروع کرده و به چه سمتی ببرید. سپس سؤالات احتمالی مخاطب را پیش‌بینی و تعیین کنید که چه جوابی برایشان دارید.

البته هرگز قرار نیست هنگام مکالمه از روی نوشته‌هایتان بخوانید. فقط می‌خواهید از این طرح به عنوان راهنما استفاده کنید تا رشته کلام از دستتان خارج نشود.

۳/ با یک جمله قدرتمند شروع کنید

در تماس سرد، تنها ۱۰ ثانیه وقت دارید تا ثابت کنید که می‌توانید برای مخاطب مفید باشید. بنابراین در همین ۱۰ ثانیه، خودتان را از رقبا متمایز کنید. بهترین تکنیک برای شروع این مکالمه این است که بعد از معرفی سریع خود، به خلاصه اطلاعاتی که از مخاطب دارید اشاره کنید و تمرکز بحث را روی او قرار دهید.

اینجا چند پیشنهاد داریم برای شروع تماس سرد:

- "پست شما را در مورد ... دیدم"
- "من متوجه شدم که شما ... را مدیریت می‌کنید"
- "برای ... تبریک می‌گویم"
- "دستاوردی که در ... داشتید فوق‌العاده بود"

۴/ از تماس‌های سرد ناموفق خود را به تجربه تبدیل کنید

وقتی تماس‌های سرد و به طور کلی بازاریابی تلفنی موفقیت‌آمیز پیش نمی‌رود، دلسرد می‌شویم و این طبیعی است. اما رد از طرف

این مشتری بالقوه به معنی رد شدن توسط افراد بعدی نیست. حتی همین تماس ناموفق نیز می‌توانید زمینه موفقیت در تماس‌های بعدی باشد.

بنابراین بعد از بار موفق نشدن، نکات تماس سرد ناموفق خود را یادداشت کرده و بنویسید که آیا راهی بود که بتوان این مکالمه را در مسیر بهتری پیش برد. به مرور زمان لیستی خواهید داشت از ترفندهایی که یک مکالمه سرد ناموفق را نجات می‌دهند.

۵/ قبل از شروع، تمرین کنید

تکرار و تمرین قبل از شروع هر کاری، باعث ایجاد اعتماد به نفس می‌شود. بنابراین طبق طرح کلی که تدوین کرده‌اید و طبق نکاتی که

احتمالاً از قبل در مورد تماس‌های ناموفق‌تان نوشته‌اید، مکالمه پیش رو را تمرین کنید.

۶/ بر تمایل نداشتن به تماس غلبه کنید!

طبق مطالعات ۸۰% از بازاریابی تلفنی تازه‌کار، فقط به این دلیل شکست می‌خورند که از اول تمایلی برای شروع مکالمه ندارند. این که به عنوان یک تازه‌کار قبل از تماس استرس داشته باشید طبیعی است؛ اما با در نظر گرفتن نکات تماس سرد می‌توانید بر این استرس غلبه کنید.

تکنیک‌هایی که می‌توانید در این مسیر کمکتان کنند شامل موارد زیر هستند:

- **نیمه پر لیوان را ببینید:** صرف نظر از نتیجه، به هر تماس تلفنی به عنوان یک تجربه نگاه کنید که قرار است بازاریابی شما را تقویت کند.
- **از رایحه‌های خوشایند استفاده کنید:** شاید به نظرتان عجیب باشد؛ اما استفاده از عطرها یا رایحه‌هایی که برایتان خوشایند هستند، می‌تواند اعتماد به نفستان را بیشتر کند.
- **تصاویر محبوبتان را جلوی چشم بگذارید:** اگر تصویری دارید از مکان محبوب یا حتی از عزیزانتان، آن را روی بک‌گراند گوشی، کامپیوتر یا ... بگذارید تا مدام جلوی چشمتان باشد. این کار

استرستان را کم خواهد کرد.

- **به آینده فکر کنید:** به این فکر کنید که در آینده قرار است حرفه‌ای‌تر شوید و زمینه این حرفه‌ای شدن، همین تماس‌ها هستند؛ هرچند ناموفق.

۷/ بهترین زمان را انتخاب کنید

بر اساس تحقیقاتی که روی بیش از ۲۵۰۰۰ تماس فروش انجام شده، بعد از ظهرِ روزهای هفته بهترین زمان برای بازاریابی تلفنی است. اکثر تماس‌هایی که مسیر موفقی را طی کرده و بیشتر از ۵ دقیقه طول می‌کشند، بین ساعت ۱۵ تا ۱۷ بعد از ظهر و در روزهای سه‌شنبه و پنج‌شنبه انجام می‌شوند.

البته این نسخه را نمی‌توان برای همه مشتریان بالقوه پیچید! زمان بالا را به عنوان زمان پیش‌فرض در نظر بگیرید، اما حتماً در مورد شرکت یا مخاطبان خود تحقیق کنید و برای مثال ببینید بر اساس ساعت کاری‌شان چه روز و ساعتی بهترین زمان است.

۸/ انعطاف‌پذیر باشید

فرض کنید در انتهای تماس سرد خود، از مخاطب می‌پرسید که "آیا هفته دیگر فرصت داری تا مکالمه دیگری داشته باشیم؟". مخاطب پاسخ می‌دهد که "یک ایمیل برای من ارسال کنید تا در صورت لزوم با شما هماهنگ شوم". در چنین مکالمه‌ای می‌توانید اصرار کنید تا

وقت تماس تلفنی بعدی را تعیین کنید؛ اما این کار را نکنید!

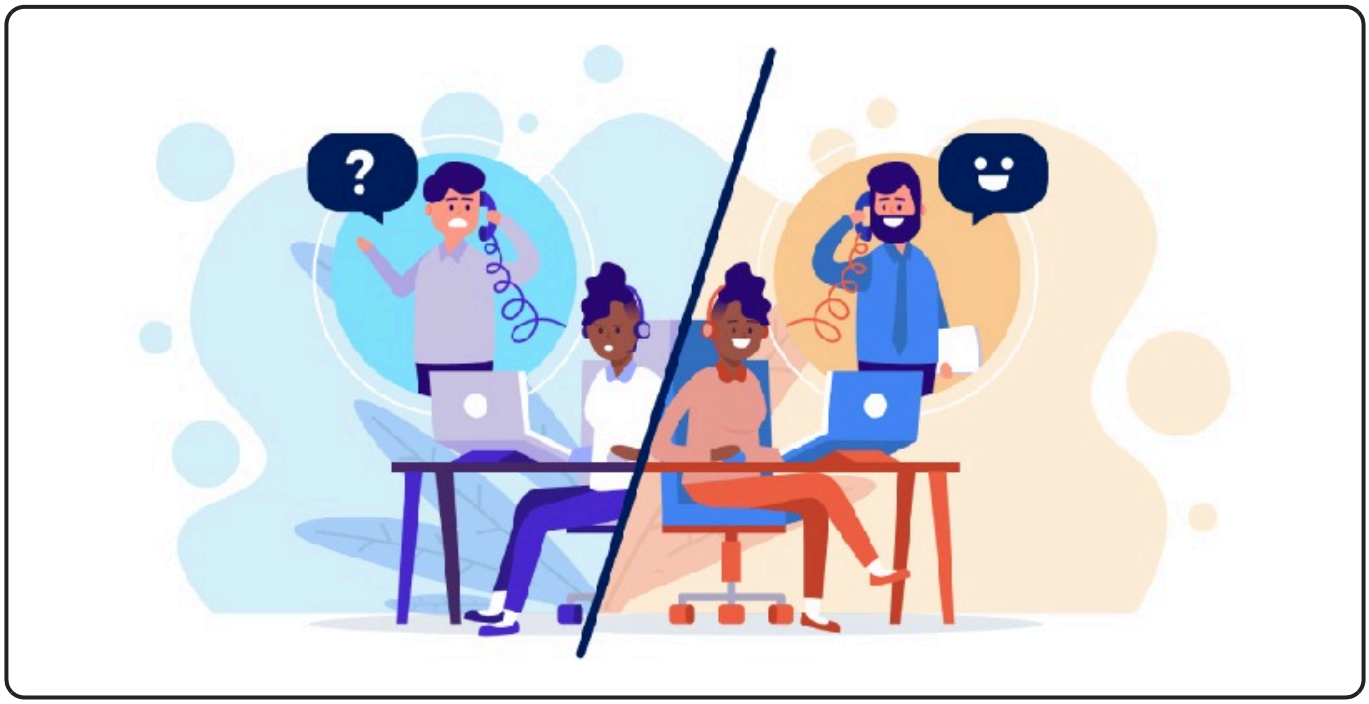
پافشاری بر چیزی که مخاطب به آن تمایلی ندارد، بزرگ‌ترین عامل دفع او است. بنابراین در چنین شرایطی فقط از او ایمیل بگیرید و روز و زمان مناسب را برای ارسال ایمیل جویا شوید.

۹/ اثبات اجتماعی می‌تواند نتیجه را تغییر دهد

اثبات اجتماعی به این معنی است که به مخاطب اطلاع دهید که دیگران هم قبلاً از شما خرید کرده‌اند و راضی بوده‌اند. اما طبیعتاً نباید این موضوع را به همین شکل بیان کنید. در عوض باید روی مثال‌ها و نام مشتریان قبلی تأکید کنید.

وقتی خودتان را از لحاظ اجتماعی اثبات می‌کنید، این حس به مخاطب القا می‌شود که دیگران به شما اعتماد کرده‌اند و نتیجه گرفته‌اند؛ پس او هم می‌تواند مسیر آنها را پیش بگیرد.

۱۰/ از مشتری بالقوه سؤال بپرسید



یکی از ساده‌ترین و همین‌طور اثربخش‌ترین نکات تماس سرد، سؤال پرسیدن از مخاطب است. یک تماس سرد موفق، یک مکالمه دوطرفه است. یعنی مخاطب هم باید به همان اندازه که شما صحبت می‌کنید، صحبت کند.

بهترین راه برای دوطرفه کردن مکالمه، پرسیدن سؤال است. از مشتری بالقوه درباره نیازهایشان، خواسته‌هایشان و دغدغه‌هایشان بپرسید. این سؤالات بستری فراهم می‌کنند برای گفت‌وگوی بیشتر و هدفمندتر.

۱۱/ روی لحن صحبتتان کار کنید

طبق قانون ۷-۳۸-۵۵، کلامی که می‌گوییم ۷%، لحن گفتارمان ۳۸%

و زبان بدن ۵۵% روی مخاطب تأثیر دارند. از آنجایی که در تماس‌های سرد زبان بدن در کار نیست، ۳۸% از این مکالمه، فقط با لحن گفتار درک می‌شود.

بر این اساس، روی لحن گفتارتان کار کنید. شاید گاهی کلامتان دوستانه باشد، اما لحن عصبی، مضطرب یا خسته‌ای داشته باشید. در این صورت مخاطب بدون توجه به جملاتی که می‌گویید، ارتباط خوبی با شما برقرار نخواهد کرد.

البته فراموش نکنید که هرگز لحن دوستانه مصنوعی نداشته باشید. مصنوعی بودن لحن گفتار، از جمله مواردی است که می‌تواند مخاطب را دلسرد کند. بنابراین روی لحن خود کار کنید تا کم‌کم لحنی دوستانه و واقعی داشته باشید.

۱۲/ هر جمله‌ای را به زبان نیاورید

جالب است بدانید که گاهی مخاطب ناخودآگاه آماده شنیدن ما است، اما خود ما حرفی می‌زنیم که بو او تلقین می‌کنیم تمایلی برای ادامه این مکالمه را ندارد. برای مثال هرگز نگویید "آیا زمان بدی تماس گرفته‌ام؟". در عوض از جملات مثبت و جذب‌کننده استفاده کنید.

۱۳/ بیشتر گوش کنید

تصور نکنید که در صورتی می‌توانید تماس سرد موفقی داشته باشید که دائم صحبت کنید. برعکس، همان‌طور که بالاتر هم اشاره کردیم، زمانی به نتیجه دلخواه خواهید رسید که به مخاطب نیز حس شنیده‌شدن بدهید.

گوش دادن به دغدغه‌ها و صحبت‌های مشتری بالقوه، یکی از مهم‌ترین نکات تماس سرد است که توسط بازاریابان زیادی نادیده گرفته می‌شود. درواقع طبق مطالعات، متخصصان فروش موفق چیزی حدود ۴۳% از زمان مکالمه را صحبت می‌کنند و این مخاطب است که ۵۷% از زمان مکالمه را در حال صحبت‌کردن است.

۱۴/ وقت مشتری بالقوه را تلف نکنید

برقراری تماس سرد، مثل مهمان بودن سرزده است. بنابراین هرگونه توضیح اضافه، صحبت‌های حاشیه‌ای و تعارفات بیش از حد می‌تواند مشتری را فراری دهد. بنابراین فقط جان کلام را بگویید و مکالمه را تا جای ممکن کوتاه نگه دارید.

۱۵/ پیغام صوتی بگذارید

شاید تصور کنید این فقط مکالمه است که می‌تواند نتیجه‌بخش باشد و پیغام‌های صوتی حتماً نادیده گرفته می‌شوند. اما چنین نیست! گاهی می‌توانید فقط پیغام صوتی بگذارید و حرفتان را مختصر و مفید بیان کنید.

به یاد داشته باشید که در این پیام‌های صوتی، باید اول خودتان را معرفی کنید، دلیل تماستان را بگویید و در انتها حتماً راه‌های ارتباطی خود را به مخاطب نشان دهید. اگر جایی باشید که این مشتری بالقوه واقعاً به شما نیاز دارد، او حتماً با شما تماس خواهد گرفت.

کلام آخر

در این راهنما مهم‌ترین نکات تماس سرد را با هم مرور کردیم. شاید رعایت‌کردن همه آنها به نظر سخت بیاید. اما مطمئن باشید با گذشت زمان و کمی تمرین، همه آنها تبدیل به عادت‌هایتان خواهند شد. ضمناً بعد از شروع پیاده‌سازی این تکنیک‌ها، روند پیشرفت خود را ارزیابی کنید و ببینید کدام نکات بیشتر کمک‌کننده بوده‌اند تا روی آنها مانُور بیشتری بدهید. همچنین می توانید در دوره فوق ستاره فروش شوید راه مدیران شرکت کنید و بعضی از این نکات را به صورت عملی نیز آموزش ببینید. برای مشاهده توضیحات بیشتر روی تصویر زیر کلیک کنید. از همراهی شما سپاسگزاریم.

دوره چگـــونه فـــوق ســـتاره فروش شوید

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/]