ابزارهای لازم برای بازاریابی و فروش تلفنی

ابزارهای لازم برای بازاریابی و فروش تلفنی

به نظر شما چرا بازاریابی و فروش تلفنی مؤثر بیش از فقط چندین مرتبه شماره‌گیری است که بخشی از آن‌ها به هدف می‌خورد؟

فهرست زیر نشان می‌دهد هنگامی‌که خودتان در تماس رودررو با مشتری مواجه می‌شوید چه ابزارهایی در اختیاردارید:

- آهنگ کلام
- زبان بدن
- حالت چهره
- نفوذ شخصیت
- صدا
- تکیه‌کلام
- واژه‌ها
- حرکات بدن
- لحن

ماهیت بازاریابی و فروش حضوری به ما اجازه می‌دهد از بسیاری ابزارها جهت اثرگذاری استفاده کنیم. ابزارهایی مثل لباس، نحوه آراستگی مو، دست دادن، راه رفتن و وضعیت بدن. صرف نزدیکی ما با مشتری، کار ایجاد رابطه‌ی نزدیک جسمی ما با مشتری، کار ایجاد رابطه نزدیک را برای مشتری آسان‌تر می‌سازد.

اکنون نگاهی به آنچه در جعبه‌ابزار شما برای بازاریابی و فروش تلفنی مانده است می‌اندازیم:

- آهنگ صدا
- واژه‌ها

- تکیه‌کلام
- صدا

همان‌گونه که می‌بینید ایجاد رابطه کافی با مشتری برای تحقق فروش، مستلزم تجزیه‌وتحلیل بسیار ماهرانه صدا، تکیه‌کلام، واژه‌ها، آهنگ کلام مشتری و نیز استفاده دقیق راهبردی از ابزارهای خودتان است. وقتی در حضور کسی هستید شما می‌توانید اشتیاق مشتری یا بی‌میلی او را از حالت چهره و حرکات بدن بخوانید. پشت تلفن شما باید قادر به تفسیر مفهوم هر تغییر آهنگ کلام، بلندی صدا و سطح انرژی و نیز واژه‌ها باشید. حتی مکث‌های مشتری نیز مهم است.

ما تلاش می‌کنیم نکات مهم و ضروری در خصوص بازاریابی و فروش تلفنی را به شما علاقه‌مندان آموزش دهیم تا در موارد زیر ماهر شوید:

- متمرکز کردن توجه مشتریان به تماس‌ها
- واردکردن مشتری در مکالمه و حفظ تداوم مکالمه
- علاقه‌مند کردن مشتری به کالا یا خدماتتان
- ایجاد رابطه با منشی‌ها و رئیس دفترها و نزدیک شدن به آنان برای کمک به شما دررسیدن به تصمیم‌گیرنده نهایی
- اطمینان از تماس تلفنی مشتریان

- تعیین قرار ملاقات و جلوگیری از لغوان بنا به تصمیم مشتری

بازاریابی و فروش تلفنی یک گزینه منطقی

چنانچه از تلفن برای مشتری یابی، پیش کشیدن بحث فروش و اتمام آن استفاده نکرده‌اید، فرصت پیشرفتی واقعی و فراتر از تصور را ازدست‌داده‌اید. راجع به مقدار زمانی که لازم است صرف کنید تا به ملاقات کسی بروید فکر کنید:

- لباس پوشیدن به شیوه‌ای که او را تحت تأثیر قرار دهید
- تحمل ترافیک‌های شهری و بین‌شهری
- تحمل شرایط آب‌وهوا در روزی خاص
- تلاش برای پر کردن زمانی که منتظر می‌مانید.

به این موارد هزینه رفت‌وآمد را اضافه کنید تا هزینه بالای فروش رودررو را به چشم ببینید.

ولی بازاریابی و فروش تلفنی متفاوت است: نه از کلاچ و ترمز خبری هست، نه از شرایط بد جوی، نه اتلاف وقت هنگام انتظار. اگر هم ترافیک و راه‌بندان افتضاح باشد هرگز دیر به‌قرار ملاقات نمی‌رسید! حتی اگر روش اصلی فروش شما تاکنون تماس رودررو بوده است، فکر کنید چقدر می‌توانید کارایی و عایدی‌تان را با ملاقات افراد بیشتری در یک روز افزایش دهید. هنگامی‌که مهارتتان را برای ملزم

کردن مشتری و اتمام کار فروش از طریق تلفن افزایش دهید، کارایی خود را به میزان چشمگیر افزایش‌خواهید داد. تمام این‌ها به شما می‌گویند که وقت آن است که مطالب این وب‌سایت را بخوانید و تمرین کنید.