



چطور مشتری مطمئن را از پشت تلفن شناسایی کنیم؟

چطور مشتری مطمئن را از پشت تلفن شناسایی کنیم؟



مشتری مطمئن

واژه های کلیدی مورد استفاده برای توصیف این سنخ مشتری عبارتند از:

قدرتمند، نتیجه گرا، صرفه جو در وقت، علاقمند به نفع دیگران، درآمدساز، هردو طرف، با صرفه از نظر هزینه، هدف گرا، فرصت طلب، پیشرو در بازار، مصلحت جو، رقابت جو، کارآمد





این مشتریان جسور، و متمرکز بر کل داد و ستد هستند. اگرچه بسیار خودرأی‌اند، در مورد آنچه دوست دارند یا ندارند بسیار قاطع و صریح هستند. آنان ابتکار به خرج می‌دهند و برای پشتیبانی دیدگاهشان دست به آزمایش می‌زنند. مشتریان مطمئن به اهداف خود متعهد هستند و محصولات و خدماتی را که این اهداف را پشتیبانی کنند می‌خرند. به هر حال آنان تمایلی به وفاداری به فروشندگان یا تأمین کنندگان خود ندارند.

اینان رهبرانی قوی هستند و به کسانی که از آزمون آنان برآیند و شایستگی خود را اثبات کنند، احترام می‌گذارند. ممکن نیست تلفن بزنند؛ و باید ببینید آیا به قدر کافی جرأت دارید تا امر فروش به اینان را پیگیری کنید؟ ممکن است به نوعی بد زبان به نظر برسند و شما را بترسانند.

اینان از فاصله‌ی تلفنی به نفع خود استفاده می‌کنند، ولی برای پیروز شدن این افراد را غنیمت بشمارید، زیرا آنان تصمیم گیرندگان اصلی هستند و استعداد آن را دارند که بهترین مشتریان شما شوند.

آنان ممکن است به وقت و کارایی بیش از پول اهمیت بدهند، بنابراین اگر می‌خواهید صد درصد برنده باشید در خصوص اتخاذ رویکرد «منافع مالی بیشتر» محتاط باشید. از آنجا که وقت را طلا



می‌دانند، اگر گمان ببرند که شما وقت آنان را هدر می‌دهید رابطه‌شان را با شما قطع خواهند کرد.

آنان بی‌ادب نیستند بلکه فقط در مورد کار جدی هستند و مشغول و راجی نمی‌شوند.

به همین دلیل جزئیات را نادیده می‌گیرند و بنابراین نسخه‌ی خلاصه یا «خلاصه‌ی اجرایی» را می‌خواهند. از طرف دیگر، اگر بتوانید با یک تماس تلفنی کوتاه با آنان کار کنید نه این که مثل دیگران از این در و آن در با آنان صحبت کنید، قادر خواهید بود با آنان رابطه برقرار کنید و معامله را به انجام برسانید، در حالی که رقیب نمی‌تواند.

روش های رسیدن به مشتری مطمئن

از دیدگاه اینان آگاه باشید! مشتریان مطمئن تصمیم های خود را براساس این که کجا می‌خواهند بروند و چه چیزی به آنان کمک خواهد کرد تا به آنجا برسند، می‌گیرند. چابک و بسیار آماده باشید و وقت خود را با «حال شما چطور است؟»



یا هرگونه اطلاعات نامربوط هدر ندهید. چنانچه شما درخواست کرده‌اید ده دقیقه با آنان مکالمه کنید، توجه داشته باشید وقتی که ده دقیقه سپری شد مکالمه را تمام کنید. پیش‌بینی می‌شود که آنان در حالی که پشت خط با شما سرگرم گفتگو هستند چندین کار انجام می‌دهند، بنابراین گاه گاهی آنان را امتحان کنید و پاسخ بخواهید تا مطمئن شوید که پشت خط به شما گوش می‌دهند.

• کار نکنید آن‌ها باور کنند احترامی که به وقت آنان می‌گذارید صادقانه است، تا با تمایل بیشتری به تماس‌های شما پاسخ دهند. پیش‌بینی می‌شود که باید چند بار زنگ بزنید تا به آنان برسید، زیرا اینان افرادی پرمشغله هستند که پیداست در پاسخ به شما زنگ نخواهند زد.

• پیامهای صوتی کوتاه بگذارید و سرعت خود را افزایش دهید. از آنجا که وقت تنگ است، به زبان آنان و برای ایجاد ارتباط سریع‌تر صحبت کنید. از واژه‌های نیرومند مثل فرصت، مهم، اهداف شما، صرفه جویی در وقت و رقابتی استفاده کنید.

• از چابک‌پوش به نظر رسیدن با گفتن «لطفاً» یا «اجازه می‌خواهم» خودداری کنید. سرعت اجرایی نیز بسیار مهم است. ممکن است به دلیل این که سریع‌تر اقدام می‌کنید معامله را به انجام رسانید.

تمرین کنید و به صدای مشتریان از پشت تلفن بیشتر و دقیق‌تر



گوش کنید.

همچنین می‌توانید از طریق سایت **راه‌مدیران** و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق **خدمات مشاوره** با پر کردن فرم مشاوره در انتهای صفحه منتظر تماس کارشناسان ما باشید.