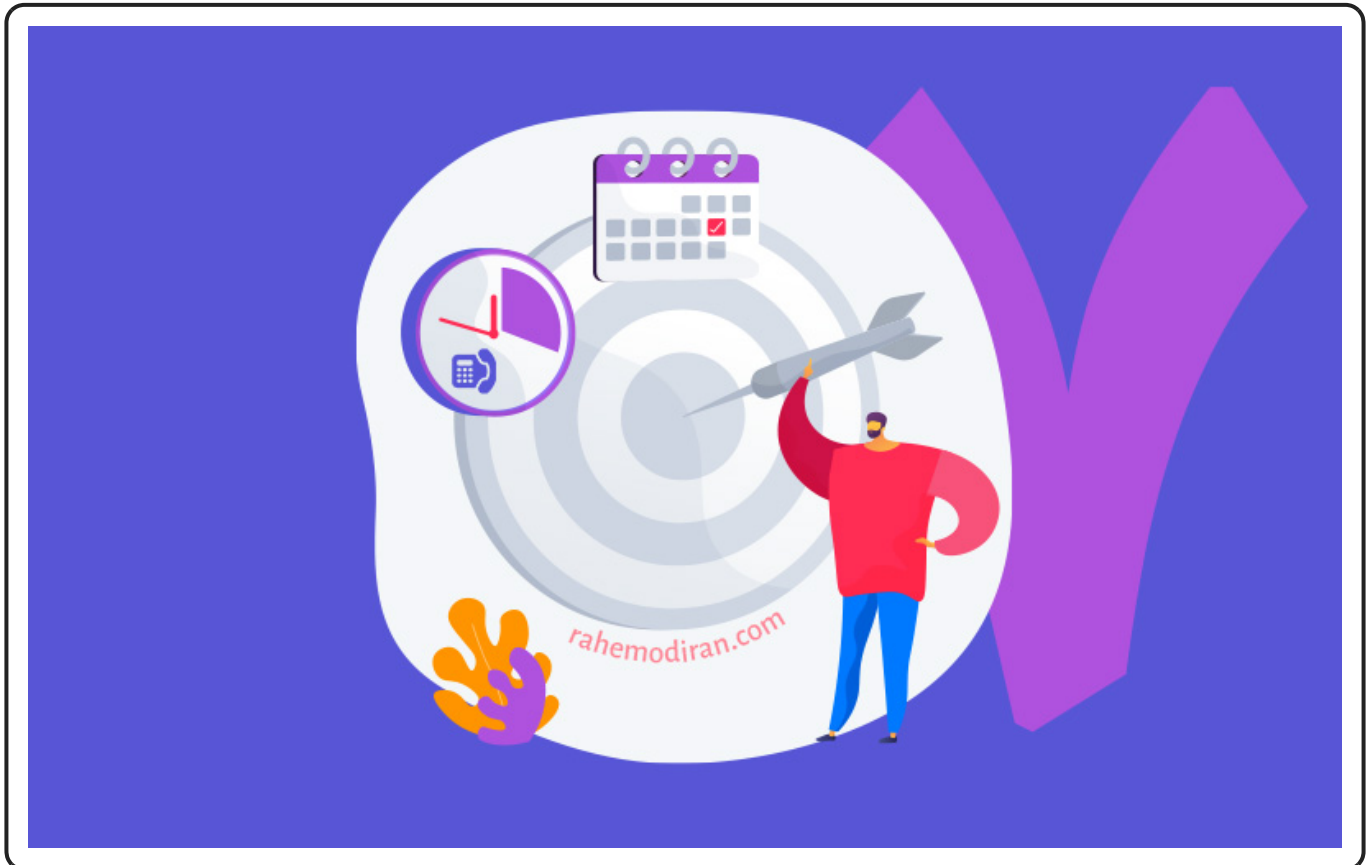




۷ عادت موثر مدیران بازاریابی تلفنی

کتاب ۷ عادت مردمان موثر نوشته استفان کاوی به عنوان یکی از مطرح‌ترین کتاب‌ها در حوزه خودش بسیار شناخته شده است. خواندن این کتاب برای هر کسی در هر حرفه‌ای می‌تواند درس‌هایی به همراه داشته باشد. به همین خاطر در این مقاله از مجله راه مدیران تصمیم گرفتیم به سراغ این کتاب برویم و لیستی از ۷ عادت موثر مدیران بازاریابی تلفنی را بر اساس آن آماده کنیم. با ما همراه باشید.



۷ عادت موثر برای مدیران برگرفته از کتاب ۷ عادت مردمان موثر

۱. کنش‌گر باشید: سهل‌انگاری دشمن بازاریابی تلفنی است

اولین عادت موثر برای مدیران بازاریابی تلفنی همان عادت اول کتاب است. اینکه کنش‌گر و فعال باشید. اما منظور از کنش‌گری در بازاریابی تلفنی چیست؟ این صنعت هر روز در حال تغییر است. شما باید خطرات و تهدیدها را شناسایی کرده و برای از بین بردن آنها تلاش کنید. بسیاری از مراکز تماس در دوران کاری خود ممکن است به خاطر این موضوع با شکست مواجه شوند یا برعکس موفق شوند.

تفاوت بین آنهایی که شکست می‌خورند و آنهایی که موفق می‌شوند توانایی پیش‌بینی مشکلات و سازگار شدن با آنها است. اگر فعال بودن و کنش‌گری نسبت به تغییرات را به عنوان یک عادت موثر برای مدیران بازاریابی تلفنی در خود تقویت کنید می‌توانید با رقبا و همین‌طور چالش‌های احتمالی در مسیر کاری خود کنار بیایید و موفق شوید.

مثالی که زدیم در سطح صنعت و کسب و کار بود. گرچه این عادت موثر برای مدیران بازاریابی تلفنی می‌تواند در سطح برنامه‌های روتین کاری نیز مورد توجه قرار گیرد. در هنگام اجرای کمپین‌های طولانی مدت اگر هربار برنگردید و نگاهی به داده‌ها و عملکرد خود نداشته



باشید ممکن است سال‌ها طول بکشد تا متوجه مشکلی در سیستم کاری خود شوید.

یکی از تکنیک‌هایی که می‌توانید به همین منظور استفاده کنید تکنیک HUG (Help Us Grow) است. در این روش که قرار است به سازمان کمک کنیم تا رشد کند هر فردی که در هر کمپینی حضور دارد، از مدیران عملیات گرفته تا کارمندان IT و مهم‌تر از همه کارمندان فروش را تشویق می‌کنیم تا کنش‌گری داشته باشد. با اینکار ایده‌های جدیدی خواهیم داشت که به سازمان کمک می‌کنند تا مشکلات را پیدا کرده و عملکرد بهتری را رقم بزنند. هر ماه می‌توانید یک جلسه طوفان فکری داشته باشید که به بهترین ایده برای کمک به بهتر شدن سازمان هدیه‌ای هم تعلق بگیرد. با اینکار افراد ترغیب می‌شوند که فعال باشند و مقابل مشکلات سهل‌انگاری نکنند.

۲. برای موفقیت در بازاریابی تلفنی، اهداف خوب انتخاب کنید

صنعت بازاریابی تلفنی کاملاً منحصربه‌فرد است. هر کمپین و هر برنامه‌ای می‌تواند توسط KPI ها یا شاخص‌های خاصی اندازه‌گیری شود. در حالت ایده‌آل وقتی وارد یک کال سنتر می‌شویم باید تخته یا مانیتوری روی دیوار ببینیم که نتایج در لحظه را نشان دهد و مشخص کند که هر کسی در تیم چه می‌کند. تمام اینها زمانی ممکن



می‌شود که اهدافی از ابتدا تعریف شده باشند. اما انتخاب این اهداف هم اهمیت زیادی دارند.



یک جمله معروف است که می‌گوید رقابت می‌تواند مزیت به همراه داشته باشد. رقابت با خودتان، رقابت با همکاران و حتی رقابت با کال سنتری دیگر. افراد وقتی هدفی برای رسیدن داشته باشند بیشتر درگیر تلاش کردن خواهند شد. رسیدن به اهداف بسیار لذت‌بخش است. در کال سنتر هر روز فرصتی است برای ساخت یک بازی جذاب برای رسیدن به اهداف مختلف تعیین شده.



هرکسی در سازمان باید اهداف شخصی هم داشته باشد. هر تیمی باید اهداف تیمی داشته باشد. هر فردی باید اهداف روزانه، هفتگی، ماهانه و ... برای خود تعریف کند. هر تیمی هم باید چنین کاری را انجام دهد و رسیدن به اهداف نیز باید جشن گرفته شود. تنها نکته مهم این است که بین هدف و هدف خوب تفاوت وجود دارد. یک هدف عالی به دست آوردنی است نه دریافت کردنی. اگر کمی بیشتر تلاش کنید و عملکرد بهتری از خود نشان دهید، می‌توانید به هدف تعیین شده برسید.

از طرف دیگر اگر هدف انتخابی غیرواقعی در نظر گرفته شود می‌تواند انگیزه را در افراد از بین ببرد. راه ایجاد تعادل بین این دو این است که یک هدف تعریف کنید و یک ابرهدف (Super goal). ابرهدف هم باید دست یافتنی باشد اما باید زمان بیشتری برای رسیدن به آن نسبت به هدف اولیه در نظر گرفته شود.

۳. روتین داشته باشید و برای موفقیت حداکثری در بازاریابی تلفنی، ثابت قدم باشید

این عادت موثر برای هر صنعت و جایگاهی مهم است. اما بازاریابی تلفنی می‌تواند در هر روز شما نقش خود را نشان دهد. هر تیمی نیاز دارد تا از اعضای تشکیل شود که همه بتوانند روی آنها حساب کنند. اما برای یک مدیر بسیار حیاتی است که دیگران به او دلگرم باشند. اینکه بدانند فردی همیشه برایشان در دسترس است.



اینکه نیمی از شرایط را مانند یک سوپر استار عمل کنید در حالی که در نیم دیگر اوقات نشود روی شما حساب کرد کافی نیست. ثابت قدم بودن بسیار مهم است و بهترین راه برای رسیدن به آن این است که روتین داشته باشید. منظور از روتین فرایندمحور بودن است که در نتیجه بازده خوبی به همراه خواهد آورد. البته که ممکن است نویزهای بیرونی مانع روتین شما شوند اما اگر بتوانید جلوی حواس‌پرتی‌ها را بگیرید نتایج مثبتی را شاهد خواهید بود.

۴. در شرایط اضطراری باهوش برخورد کنید

یک عادت موثر دیگر برای مدیرانی که در محیط‌های پرسرعت کار می‌کنند؛ توجه داشته باشید که لزوماً افراد باهوش نمی‌توانند در این شرایط دوام بیاورند. ممکن است در این فضا مدیرانی را ببینید که مدام در حال فریاد کشیدن بر سر کارمندان خود باشند چرا که شرایط اضطراری حاکم است. افرادی که بتوانند خود را با این فضا وفق دهند برنده خواهند بود. اما این سطح از شرایط اورژانسی می‌تواند گاهی بیش از اندازه باشد.

مثال رایج در این باره این است که شما یک کمپین جدید راه اندازی می‌کنید و می‌خواهید به سرعت به نتیجه دلخواه برسید و همه چیز را تغییر دهید. این تغییرات ناگهانی می‌تواند شامل اسکریپت‌ها، پیشنهادات ویژه و حتی خود کارمندان باشد. این شرایط اورژانسی کنترل نشده می‌تواند آشوب ایجاد کند و بیشتر از فایده ضرر



برساند. شما باید هم انتظار شکست از یک کمپین داشته باشید هم موفقیت. پس صبور بودن عادت موثر دیگری خواهد بود که برای پیشبرد کارها به آن نیاز دارید.



این مشکل را همچنین وقتی مدیران قرار است با بعضی مشتریان سر و کله بزنند شاهد هستیم. وقتی مشتری درخواستی دارد یا خواستار تغییری است برخورد آسان این است که مضطرب شوید و به اندازه لازم زمان نگذارید و به آنالیز درخواست او نپردازید. اما باهوش برخورد کردن در شرایط اضطراری مانند راه رفتن روی یک طناب است. از طرفی گرفتن تصمیمات کورکورانه در شرایط اضطراری مانند پریدن از روی طناب بدون نگاه کردن است. از طرفی دیگر حساسیت بیش از اندازه می‌تواند در شما استرس ایجاد کند و همه چیز را پیچیده‌تر نماید. که این هم به عنوان یک بندباز کار خطرناکی است. پس نقطه تعادل را در خود پیدا کنید.



۵. ببینید چه انتظاری از تیم بازاریابی تلفنی خود دارید

این عادت موثر به درد تمام مدیران می‌خورد. اگر افراد درستی را استخدام کرده باشید اعتماد کردن به آنها نباید کار سختی باشد. اگرچه حتی در این شرایط هم نمی‌توانید بنشینید و دست روی دست بگذارید. شما باید برای هر کمپین بازاریابی تلفنی، کارمندان را تربیت کنید و به تماس‌ها گوش دهید. متغیرهای زیادی در موفقیت کمپین‌های بازاریابی تلفنی موثر هستند که نیاز است به آنها توجه کنید.

مدیرانی که بیش از حد کارمندان خود را کنترل می‌کنند نمی‌توانند برای مدت طولانی در کار خود موفق باشند. برای اینکه یک مدیر موثر باشید اول از همه باید افراد درست را استخدام کنید که به آنها اعتماد دارید و می‌توانید بهشان تکیه کنید. سپس باید به طور موثری به آنها آموزش‌های لازم را بدهید. آنها را در مسیر درست قرار دهید و کار را به خودشان بسپارید. شاید خیلی ساده به نظر برسد اما فلسفه کلی کار همین است.

۶. ارتباط موثر برقرار کنید.

یک عادت موثر دیگر که هر مدیری باید داشته باشد، برقراری ارتباط موثر است. البته که سعی کنید در این حوزه هم زیاده‌روی نشود و تاثیر ارتباط از بین نرود. طبق تجربه ۷۵ درصد از مدیران رابطه موثری



با کارمندان خود برقرار نمی‌کنند و این موضوع در طولانی مدت برایتان مشکلاتی در پی خواهد داشت. اگر ارتباطات قوی بین اعضای تیم و مدیر آنها وجود نداشته باشد چگونه می‌خواهند در شرایط سخت مشکلات را حل کنند؟

در بسیاری از شرایط شاهد هستیم که کارمند و مدیر طی چندین ایمیل پشت سر هم سعی در مطرح کردن مشکل و حل آن دارند. در حالیکه می‌توانند با یک تماس تلفنی کل موضوع را رسیدگی کنند. در صنعت بازاریابی تلفنی به خصوص، نقش تماس تلفنی برای هماهنگی‌های بین اعضا بسیار حائز اهمیت است.

۷. روی خود سرمایه گذاری کنید و تعادل داشته باشید

این عادت موثر شامل دو نکته است که به همدیگر مرتبط هستند. ما هرچه بزرگ‌تر می‌شویم در بعضی ویژگی‌ها بهتر ظاهر خواهیم شد. این مساله می‌تواند به آموزش دیدن یا تحصیلات مرتبط باشد. همینطور سمینارهای انگیزشی یا کنفرانس‌هایی که شرکت می‌کنیم. کسب مهارت و حتی تفریحات بیرون از محیط کار هم می‌توانند در این موثر باشند. تا جایی که می‌توانید روی خود سرمایه گذاری کنید. کتاب‌های مرتبط با مهارت‌های موردنیاز خود را بخوانید و روی رشد شخصی خود کار کنید.

همزمان با این موضوع به تعادل هم توجه داشته باشید. توضیح



دادیم که ذات صنعت بازاریابی تلفنی شرایط پر از استرس است که متعهد بودن شما را می‌طلبد. برای بهترین بودن باید تعادل داشته باشید. بدون آن خیلی زود از پا خواهید افتاد و این نتیجه‌ای نیست که انتظارش را داشته باشید. سعی کنید از مرخصی‌های خود استفاده کنید و زمان کافی را با دوستان و خانواده‌تان بگذرانید.

در این مقاله از مجله **راه مدیران** سعی کردیم با نگاهی به کتاب ۷ عادت مردمان موثر به چند عادت موثر برای مدیران بازاریابی تلفنی اشاره کنیم. شما چه تجربه‌ای از این عادت‌ها دارید؟ آیا به کار بستن آنها می‌تواند در موفقیت شما موثر باشد؟ در بخش نظرات برای ما بنویسید.

همچنین می‌توانید از طریق **خدمات مشاوره** با پر کردم فرم مشاوره در انتهای صفحه منتظر تماس کارشناسان ما باشید.

[type="info" align="" class="" width] این مطلب 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]

[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/]