



۱۸ روش جدید برای پاسخ به "علاقه ای ندارم" در تماس‌های فروش

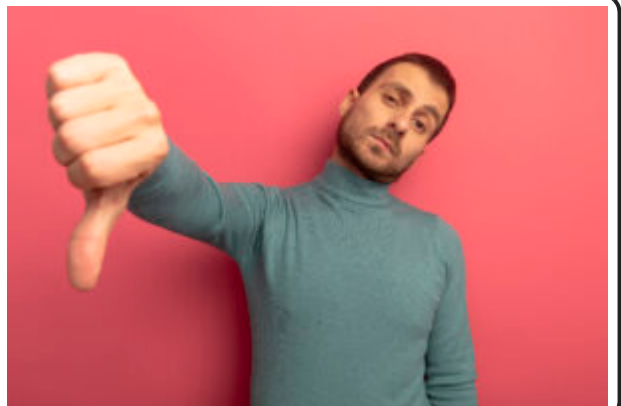
فرقی نمی‌کند چه روشی برای پیدا کردن مشتری احتمالی خود در پیش گرفته‌اید، به سرنخ‌هایی که به طریقی با شما ارتباط گرفتند زنگ می‌زنید یا مشتریانی که مدتی است از شما خرید نکرده‌اند یا صرفاً لیستی از **تماس سرد** پیش روی شماست؛ در هر صورت قرار است با هجمه‌ای از اعتراضات مواجه باشید. یکی از رایج‌ترین اعتراض‌ها یا مخالفت‌های افراد هم با گفتن این جمله شکل می‌گیرد: "ممنون، علاقه ای ندارم".

در این مقاله از راه مدیران قرار است ببینیم چطور می‌شود با جمله



ممنون، علاقه ای ندارم مواجه شویم و پاسخ‌های جدید و شخصی‌سازی شده به هرکدام از دسته‌های سرنخ‌ها بدهیم.

برای سرنخ‌های گرم که یک فرم آنلاین پر کرده‌اند یا به طریق دیگری با شما ارتباط گرفته‌اند



"ممنون علاقه ای ندارم"

"کاملاً متوجه‌م. آقای / خانم {نام مشتری}، احتمالاً یادتان رفته که فرم X را پر کرده‌اید / درخواست اطلاعات داده بودید. من انتظار ندارم شما به تماس از جایی که نمی‌شناسید اعتماد کنید. اما شما در تاریخ X از سایت ما دیدن کردید / اطلاعات خود را برای ما فرستادید / فرم X را پر کردید. خاطرتان هست؟"

{اگر بله}

پاسخ اول:



"آن زمان به چه چیزی نیاز داشتید؟"

پاسخ دوم:

"مشکلی نیست خانم / آقای {نام مشتری}، من هم بیشتر درخواست‌هایی که در سایت‌ها پر می‌کنم را از خاطر می‌برم. برای یادآوری خدمتون عرض کنم که ما {شرکت خود را معرفی کنید} و شما در تاریخ X از سایت ما دیدن کردید / فرم X را پر کردید. به خاطر آوردید؟"

{اگر بله}

"یادتان می‌آید که آن زمان برای چه کاری این تماس را برقرار کردید؟"

پاسخ سوم:

"ایرادی ندارد فقط یک سوال سریع بپرسم: زمانی که فرم روی سایت را پر کردید کارشناس دیگری از شرکت ما با شما تماس گرفت؟"

{اگر نه}

"متوجهم. من عذرخواهی می‌کنم بابت این موضوع. صرفاً از روی کنجکاوی می‌پرسم آیا مشکلی که به خاطرش درخواست ثبت کرده بودید حل شد یا هنوز به دنبال راه‌حل هستید؟"



برای مشتریان غیرفعال یا افرادی که مدتی است با آنها مکالمه‌ای نداشته‌اید

"ممنون، علاقه ای ندارم"

پاسخ اول:

"مشکلی نیست آقای / خانم X. من فقط تماس گرفتم که اطلاعات حساب شما را در پرونده‌تون به‌روزرسانی کنم. یک سوال سریع بپرسم آیا شما هنوز مسئولیت سفارشات و بستن قرارداد را در شرکت X دارید؟"

پاسخ دوم:

"درسته ایرادی ندارد. من برای فروش چیزی امروز با شما تماس نگرفتم. فقط می‌خواستم مطمئن شوم که شما هنوز ما را می‌شناسید، احیاناً اگر نیاز به خدمات یا محصولات ما داشتید. راستی شما هنوز از محصول / سرویس X استفاده می‌کنید؟"

پاسخ سوم:

"متوجه‌م. فقط تماس گرفتم که اطلاعات تماس خودم را به شما بدهم که اگر خواستید قیمت یا موجودی محصول X را چک کنید من در خدمتم. یک سوال سریع هم بپرسم، راه ارتباطی با شما هنوز



از طریق X است؟"

پاسخ چهارم:

مشکلی نیست آقای / خانم X. من اطلاعات تماس خودم را برای شما ایمیل خواهم کرد که اگر به چیزی نیاز داشتید استفاده کنید. از آنجایی که می‌خواهم اطلاعات محصول یا سرویس X را هم برایتان بفرستم نیاز هست که ایمیل شخص دیگری از شرکت را هم داشته باشم؟"

پاسخ پنجم:

"اصلاً مشکلی نیست. یک سوال سریع: آیا الان به چیزی نیاز ندارید یا به طور کلی از محصول یا سرویس X استفاده نمی‌کنید؟"

{ "استفاده می‌کنیم اما در حال حاضر به خرید آن نیاز نداریم" }

"عالی. هر زمان قصد خرید مجدد را داشتید امکانش هست من یکی از فروشندگان / منابع / تامین کنندگانی باشم که به آن مراجعه می‌کنید؟"

برای تماس سرد یا تماس مشتری یابی

"ممنون، علاقه ای ندارم"



پاسخ اول:

"خیلی سریع بپرسم. آیا در حال حاضر علاقه‌ای ندارید و ممکن است چند ماه دیگر اوضاع فرق کند؟ می‌توانم با شما در تماس باشم؟"

پاسخ دوم:

"چه کس دیگری در شرکت شما فکر می‌کنید ممکن است به چیزی شبیه به این نیاز داشته باشد؟"

پاسخ سوم:

"متوجهم. فقط یک سوال سریع: آیا برای این موضوع باید با شما هماهنگی‌ها انجام شود یا لازم است که با دپارتمان یا شخص دیگری هم صحبت کنم؟"

پاسخ چهارم:

"چه زمانی این موضوع را مجدد با شما مطرح کنم؟"

{اگر تاریخی مشخص شد}

"عالی. من برای این تاریخ آماده صحبت با شما خواهم بود. فقط یک سوال کوتاه: آیا شما شخص مناسبی برای هماهنگی درباره این موضوع هستید؟ یا نیاز است با شخص دیگری هم صحبت کنم؟"



(سپس سوالات صلاحیت سنجی دیگر را بپرسید.

پاسخ پنجم

"اگر قرار بود علاقه داشته باشید معمولاً حجم مورد نیاز سفارش شما چقدر می‌بود؟"

{اگر به شما بگویند}

"و معمولاً آن را از کجا خریداری می‌کنید؟"

پاسخ ششم

"آخرین باری که به چیزی شبیه این محصول علاقمند بودید کی بوده است؟"

پاسخ هفتم

"و برای اینکه در آینده بیشتر به این مورد علاقمند بشوید نیاز است که چه چیزی تغییر کند؟"

پاسخ هشتم

"من شماره شما را از لیستم پاک کنم یا ۶ ماه دیگر تماسی برای پیگیری مجدد داشته باشم؟" (این را با یک لبخند بزرگ بگویید!)



{اگر گفتند که مجدد تماس بگیرید}

"عالی. در این فاصله نیاز است که ما به چه مواردی حواسمان باشد؟"

پاسخ نهم

"دفعه بعدی که ممکن است شما به این محصول علاقمند شوید می‌توانم مجدد تماس بگیرم و اگر شد کمک‌تان کنم؟"

{اگر بله}

"چه زمانی می‌توانم مجدد با شما تماس بگیرم؟"

پاسخ دهم

"ممنون که نظرتان را با من در میان گذاشتید. اگر بخواهیم در آینده با شما تماس بگیریم، چه کاری می‌توانیم انجام دهیم تا شما نظرتان به این محصول بیشتر جلب شود؟"

همانطور که دیدید از این ۱۸ پاسخ می‌توانید برای مدیریت اعتراض "ممنون، علاقه ای ندارم" استفاده کنید. مطمئن شوید که این جملات را برای محصول یا سرویس خود شخصی‌سازی می‌کنید. وقتی احساس کردید که پاسخی در اکثر اوقات می‌تواند کارساز



باشد آن را گوشه‌ای یادداشت کنید و در شرایط لازم از آن استفاده نمایید. فراموش نکنید تمرین و تکرار و امتحان کردن است که می‌تواند بهترین سناریو و اسکریپت تماس را برای شما بسازد. چنانچه نیاز به اخذ مشاوره حرفه‌ای در زمینه بازاریابی و فروش تلفنی داشتید می‌توانید از **خدمات مشاوره راه‌مدیران** استفاده کنید.

[type="info" align="" class="" width] این مطلب دارای فایل مقاله صوتی و PDF در بخش عضویت الماسی است. بعد از خرید اشتراک الماسی راه‌مدیران به ده‌ها مقاله صوتی و PDF دیگر دسترسی خواهید داشت.[/type]

[type="shadow" align="aligncenter" class="" width] لطفاً برای دسترسی به این بخش از محتوا، ابتدا عضویت الماسی خود را تکمیل نمایید.

خرید عضویت الماسی
[/type]