



۷ مهارتی که از شما یک بازاریاب تلفنی موثر می‌سازد!

در این مقاله از مجله راه مدیران می‌خواهیم ۷ مهارتی که از شما یک بازاریاب تلفنی موثر می‌سازد را باهم بررسی کنیم؛ چه در بازاریابی B۲B چه در بازاریابی B۲C. بازاریابی تلفنی B۲B که با نام‌های مختلفی اعم از بنگاه به بنگاه، تجارت به تجارت یا بین شرکتی شناخته می‌شود یکی از موثرترین کمپین‌های مارکتینگ برای پیدا کردن مشتریان احتمالی، شناساندن کسب و کار به شرکای تجاری، انجام تحقیق بازار و به طور کلی تبلیغات تاثیرگذار به حساب می‌آید. اگرچه هیچ کدام از استراتژی‌ها قرار نیست بدون افراد درستی که



قرار است آنها را به کار ببندند، به نتیجه موثر برسد. اینجاست که بعضی مهارت‌ها برای بازاریابان تلفنی مهم می‌شود.

مهارت‌های مورد نیاز یک بازاریاب تلفنی موثر

تجربه و اعتماد به نفس فروش

هنر مکالمه تلفنی در دنیای پیام‌های کوتاه و شبکه‌های اجتماعی امروزی در حال از بین رفتن است. یک بازاریاب تلفنی موثر نه تنها باید از ابزارهای برقراری ارتباط به درستی استفاده کند بلکه باید بتواند پیشنهاد محصول یا سرویسی که می‌دهد را از طریق یک مکالمه تاثیرگذار و صحیح ارائه کند.

اعتماد به نفس همراه با تجربه به دست می‌آید. که البته یکی از ویژگی‌های مهم برای یک بازاریاب تلفنی موثر است، خصوصاً در فضاهای B2B. صحبت کردن با اعتماد به نفس می‌تواند اعتقادی که بازاریاب تلفنی به محصول یا خدمتی که عرضه می‌کند دارد را به مشتری احتمالی نشان دهد و به افزایش مشتری هم به او اعتماد کند.

تجربه داشتن همچنین به این معناست که تفاوت بین اعتماد به نفس و متکبر بودن را بدانید. اعتماد داشتن به یک محصول یا سرویس مهم است اما درک موقعیت یا نیاز مشتری نکته



مهم‌تر است. این یکی از مهارت‌های نرمی است که برای تربیت یک بازاریاب تلفنی موثر لازم خواهد بود.

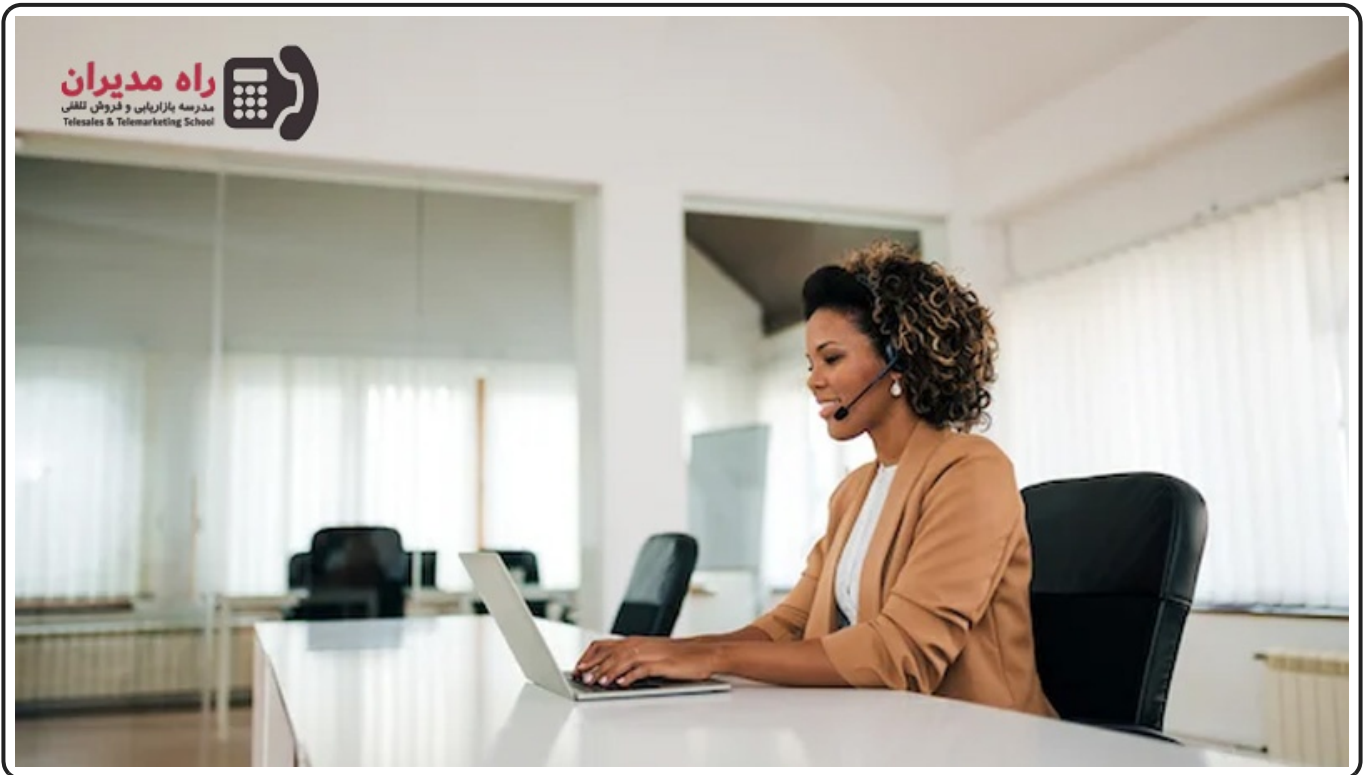
مهارت‌های برقراری ارتباط

ارتباط برقرار کردن یک مکالمه دو طرفه است و یک بازاریاب تلفنی موثر ارزش آن را می‌داند. وقتی یک ارتباط تاثیرگذار شکل می‌گیرد احتمال ایجاد سوتفاهم کم خواهد شد که به اعتمادسازی کمک فراوانی خواهد کرد.

در مکالمات B2B اعتماد باید از همان ابتدا شکل بگیرد تا یک رابطه کاری سالم ایجاد شود که برای طرفین منفعت داشته باشد. یک بازاریاب تلفنی موثر کسی است که کسب و کار شما از طریق مهارت‌های ارتباطی مناسبی که دارد به بهترین شکل به مشتریان احتمالی معرفی کند.

توانایی شنیدن و درک کردن

برای همه ما پیش آمده که یک بازاریاب اعصاب خرد کن با ما تماس بگیرد. مشتریان معمولاً بازاریابان تلفنی را آزاردهنده می‌دانند. چون می‌دانند قرار است به هر طریقی که شده محصول یا خدمتی را به آنها بفروشند.



اما شما اگر به عنوان یک بازاریاب تلفنی موثر گوش شنوای خوبی داشته باشید درها را رو به فرصت‌های جدیدی برای خود باز خواهید کرد. وقتی به مشتری احتمالی خود خوب گوش دهید درک بهتری از نیازها و درخواست‌های او پیدا خواهید کرد. درک نیازهای یک مشتری کلید ایجاد یک رابطه کاری خوب و در نتیجه بستن فروش است. پس این مهارت مهم را در خود رشد دهید و سعی کنید بر اساس آنچه می‌شنوید و شرایطی که برای شما شرح داده می‌شود بهترین راه‌حل را به مشتری احتمالی خود معرفی کنید.

نشان دادن همدردی

یک بازاریاب تلفنی موثر باید به خوبی بداند که آیا محصول یا



خدمتی که ارائه می‌کند قرار است مشکلی از مشکلات مشتری را حل کند یا خیر. فراموش نکنید که کار شما ساده‌تر کردن زندگی افراد است. کمک کردن به افراد صرفاً از طریق مکانیسم همدردی است که ممکن می‌شود.

وقتی بازاریابان تلفنی خود را جای مشتری‌شان بگذارند به طور خودکار بیشتر با آنها احساس همدردی خواهند کرد. یک بازاریاب تلفنی موثر نه تنها تلاش می‌کند تا احساس درک متقابل بیشتری نسبت به مشتریان احتمالی خود داشته باشد بلکه کمی با کفش‌های آنها راه می‌رود. این مهارت می‌تواند به سادگی در مخاطب شما اعتماد ایجاد کند و این احساس را در مشتری آینده شما به وجود بیاورد که قصد شما صرفاً کمک به آنهاست.

سرسخت بودن

فراموش نکنید که قرار نیست تمام تماس‌های تلفنی که با افراد می‌گیرید ساده و سراسر است باشد. گاهی ممکن است همه چیز از دست خارج شود یا مدت‌ها بگذرد اما یک سرنخ خوب یا مشتری واقعی پیدا نکنید. اما یک بازاریاب تلفنی موثر کسی است که بداند بعد از هر سختی، آسانی در انتظارش است. کافیه کمی پشتکار داشته باشد و مقاومت کند.

اینکه بتوانید از پس مکالمات سخت بربیایید و با آن دسته از



مشتریان احتمالی که برقراری ارتباط با ایشان سخت است، یک رابطه دوستانه کاری ایجاد کنید، اوج مهارت شما را نشان می‌دهد. به چالش‌ها نه نگویید و اجازه دهید مهارت‌هایتان توسعه پیدا کند.

توانایی مجاب کردن دیگران

شما به عنوان یک بازاریاب تلفنی موثر نیاز دارید دیگران را ترغیب به خرید کنید. توانایی شما در مجاب کردن دیگران نکته بسیار مهمی است. اینکار از طریق درک و همدردی اتفاق می‌افتد. شما می‌توانید از هر چه یاد گرفته‌اید استفاده کنید تا نیازهای مشتری را پاسخ بگویید. تکنیک‌های ترغیب کننده را می‌توانید در **مقالات راه مدیران** یا کتاب تماس‌های میلیاردری یاد بگیرید. این مهارت برای بستن معاملات و به سرانجام رساندن فروش بسیار حیاتی است.



پکیج طلایی کتاب تماس



های میلیاری - کلیک کنید

خدمات مشتریان عالی

خدمات دادن به مشتریان صرفاً در فرایند فروش اتفاق نمی‌افتد. رسیدن به قرارداد و انجام شدن فروش تنها نیمی از مسیری است که شما به عنوان یک بازاریاب تلفنی موثر باید بپیمایید. زمانی می‌توانید ادعا کنید که یک کمپین تبلیغاتی را با موفقیت اجرا کرده‌اید که مشتریان شما از خدمات پس از فروش شما هم راضی باشند. اگر مشتری به محصول شما علاقمند شد رابطه شما با او نیاز به پرورش دارد تا بتوانید از طریق پیگیری‌های بعدی آنچه تعهد کرده بودید را اجرا کنید و یک مشتری وفادار بسازید.

رضایت مشتری را در اولویت بگذارید و رشد کسب و کار خود را شاهد باشید. اگر رابطه‌ای مستحکم و برپایه اعتماد با مشتریان خود بسازید، برنده خواهید بود.

[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 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/]