# چگونه در ۹ مرحله یک معامله فروش را پای تلفن نهایی کنیم؟

نهایی کردن معامله پای تلفن، موضوع مهمی است و شاید مهم‌ترین دغدغه هر فروشنده‌ای باشد. تکنیک‌های فروش تلفنی مناسب می‌توانند به شما کمک کند تا ابعاد هر معامله را کاملاً برای مخاطب روشن کرده و آن را نهایی کنید. در این مقاله از راه مدیران، به فهرستی ۹ مرحله‌ای اشاره شده که چگونگی نهایی کردن معامله پای تلفن را آموزش می‌دهد. با ما همراه باشید.

# چگونه یک معامله فروش را پای تلفن نهایی کنیم؟

## ۱. معرفی افراد طی مکالمه را فراموش نکنید

وقتی تماس فروش می‌گیرید، اولین چیزی که باید مدنظر قرار دهید این است که هرکسی در تماس باید خودش را معرفی کند. همه افراد بایستی نام، عنوان شغلی و هر هدف خاصی که می‌خواهند در طول تماس به آن برسند، را اعلام کنند. اگر نیاز به ایجاد یک موقعیت دوستانه‌تر داشتید که مکالمه کمتر خشک و جدی به نظر برسد، می‌توانید بعضاً یک گپ و گفت کوتاه داشته باشید؛ اما اطمینان حاصل کنید که زیاد طول نکشد و از مسئله اصلی یعنی نهایی کردن معامله فروش دور نشوید.

## ۲. صحبت درباره‌ی ویژگی‌های مشترک را حداکثر به دو دقیقه محدود کنید

اگر مکالمه را به شیوه‌ای دوستانه شروع می‌کنید تا یخ طرف مقابل را آب کنید، بیش از دو دقیقه برای ایجاد رابطه و تفاهم وقت صرف نکنید. سعی کنید در مورد ویژگی‌های مشترکی که ممکن است با مشتری احتمالی داشته باشید، صحبت کنید. برای مثال، اگر مشتریان احتمالی شما در منطقه‌ای هستند که از آن بازدید کرده‌اید، می‌توانید یک حکایت یا خاطره‌ای کوتاه را تعریف کنید؛ یا اگر به مدرسه یا دانشگاه مشترکی رفته‌اید، می‌توانید آن را به عنوان یک

تجربه مشترک مطرح نمایید.

با این حال، سعی کنید این گفتگو مختصر باشد تا زیاد درگیر مسائل غیر تجاری نشوید، زیرا اگر مدیران پرمشغله ای روی خط داشته باشید، این موضوع ممکن است بر توانایی شما برای نهایی کردن معامله تأثیر منفی بگذارد.

## ۳. بحث را با یک سوال شروع کنید

می‌توانید بگویید «پس هدف تماس امروز ما این است که شما را با مدرسه بازاریابی و فروش تلفنی راه مدیران آشنا کنیم، با مجموعه ی ما آشنایی دارید؟» این یک حرکت جسورانه است و بسیاری از فروشندگان می‌ترسند که تا این حد مستقیم باشند، اما مهم است که صریح باشید. در نهایت، شما در حال انجام یک معامله تجاری هستید، بنابراین مهم است که شفاف برخورد کنید.

حتی اگر شما تماس فعلی را به عنوان تماس پایانی برای نهایی کردن معامله فروش در نظر گرفته‌اید، با این حال جهت کلی تماس، به پاسخ‌های مشتریان احتمالی شما بستگی دارد. در هر صورت آنها پاسخ خواهند داد: "برای پیشروی در نهایی کردن معامله مشکلی نداریم، اما چند سوال مختصر وجود دارد" و شما باید آنطور که انتظار داشته‌اید، به روند خود ادامه دهید.

یا اینکه، مشتری احتمالی شما می‌گوید "هنوز چند مورد وجود دارد که باید درباره‌شان صحبت کنیم"، و شما باید استراتژی خود را تغییر دهید و این تماس را صرف ارائه ارزش پیشنهادی کسب و کار خود کنید تا چالش‌های آن‌ها به طور کامل برطرف، و مسائل برای آن‌ها روشن شود.

## ۴. یک دستور جلسه تنظیم کنید

اگر مشتری احتمالی شما اعلام کرده است که آماده نهایی کردن معامله است، می‌توانید بگویید «باقی مکالمه ما شامل پاسخ دادن به سؤالاتی است که ممکن است برای شما ایجاد شده باشد. همچنین نحوه عملکرد فرآیند نهایی کردن معامله، و آماده‌سازی مراحل جهت همکاری با شما، پس از امضای قرارداد است.»

اگر سؤالی که قبلاً پرسیده‌اید باعث می‌شود فکر کنید که مشتری احتمالی شما واقعاً برای خرید آماده نیست، می‌توانید بیان کنید که مایلید زمان بیشتری را برای پاسخ دادن به سؤالات آنها و ارائه ارزش پیشنهادی اختصاص دهید. با این حال، لزوماً مجبور نیستید این کار را بکنید. اگر مشتری شما در این هفته یا این ماه آماده خرید نیست، وقت خود را تلف می‌کنید. می‌توانید برای این معامله در آینده برنامه ریزی نمایید.

## ۵. یک جدول زمانی ایجاد کنید

اگر مشتری احتمالی شما مراحل قبلی را پذیرفته و آماده همکاری است، در مورد جزییات و مراحل شروع صحبت کنید - اینکه چگونه محصول شما را خریداری می‌کنند و یا نحوه استفاده از خدمات شما چگونه است.

همچنین ممکن است در این مرحله بخواهید، مشتری را از انتقال تماس به مدیر خدمات مشتری (CSM) آگاه کنید. این مورد زمانی صورت می‌گیرد که معامله فروش نهایی شده و مشتری احتمالی با مدیر خدمات مشتری شروع به همکاری می‌کند. در این مرحله مشتری احتمالی توسط مدیر همراهی می‌شود تا به او کمک کند در تجربه خرید محصول یا خدمات به نتیجه برسند.

## ۶. به اعتراضات پاسخ دهید

چالش‌ها و اعتراضات فروش، نگرانی‌ها و موانعی است که مانع از توانایی خرید مشتری احتمالی از شما می‌شود. عموماً مشتری در تماس‌های پایانی چالش‌های این چنینی را مطرح می‌کند، بنابراین مهم است که برای رسیدگی به آن‌ها آماده باشید.

اگر با اعتراضی مواجه شدید، مهمترین وظیفه شما گوش دادن است. گوش دادن فعال به شما کمک می‌کند، تا نگرانی و موانع را به وضوح درک کرده و نحوه‌ی پاسخگویی مناسب را بیابید و چالش‌ها را برطرف کنید.

رایج‌ترین نوع اعتراض فروش، اعتراض به قیمت است و حتی آماده‌ترین مشتریان احتمالی برای خرید نیز ممکن است این اعتراض را داشته باشند. به عنوان مثال، مشتری ممکن است بگوید "این محصول برای ما کمی گران است" و شما می‌توانید بگویید "اگر اجازه بدهید ویژگی‌های محصول را بررسی و کیفیت این محصول را در مقایسه با سایر محصولات بازار مقایسه کنیم" این روند می‌تواند به

شما کمک کند تا ارزش پیشنهادی خود را یکبار دیگر ارائه دهید و مشخص کنید مزیت رقابتی شما در مقایسه با سایر رقبا چیست.

از آنجایی که می‌خواهید معامله فروش با مشتریان را نهایی کنید، بهترین روش این است که از اعتراضات استقبال کنید و در طول تماس برای آنها وقت بگذارید. برای ایجاد فضای مطرح کردن اعتراض برای مشتریان احتمالی، می‌توانید چیزی مانند "آیا در مورد این محصول سوالی دارید؟" بگویید. یا "به نظر می‌رسد کمی نگران قیمت این محصول هستید. به چه چیزی فکر می‌کنید؟"

## ۷. بر سر قیمت مذاکره کنید

با ورود به تماس پایانی، با اینکه احتمالاً قبلاً در مورد قیمت با مشتری خود صحبت کرده‌اید، این امکان وجود دارد که مشتری احتمالی شما نقطه‌ای را برای مذاکره بر سر قیمت مطرح کند.

این مذاکرات مقداری بالا و پایین خواهند داشت، زمانی که شما با شروع به دادن امتیازاتی به یکدیگر می‌کنید به نهایی کردن معامله نزدیک می‌شوید. شما باید از قبل قیمت رزرو خود را تعیین کرده باشید (قیمت رزرو کف قیمت قابل ارائه شماست) تا محدودیت‌های مذاکره خود را بدانید. بسیاری از مشتریان احتمالی برای شروع معامله به تخفیف نیاز ندارند، بنابراین اگر نیازی نبود، پیشنهاد نکنید. بگذارید قیمت مدنظر خود را پیشنهاد دهند.

اگر مذاکره می‌کنید، مطمئن شوید که با تصمیم‌گیرنده یا هر کسی که قدرت مالی و حقوقی برای نهایی کردن معامله را دارد، صحبت می‌کنید. اگر با فرد نامناسبی مذاکره کنید، وقت خود را تلف کرده‌اید و اگر بیش از حد قیمت را پایین بیاورید، ممکن است ضرر کنید.

## ۸. روند حقوقی خرید را مرور کنید

مشتریان احتمالی ممکن است، خواستار بازدید فرآیند قرارداد بصورت حقوقی باشند. بنابراین دقیقاً بررسی کنید که مشتری احتمالی شما چه مدارک یا تضامینی نیاز دارد، و یک جدول زمانی تعیین کنید که طی آن فرآیند باید تکمیل شود.

## ۹. قرارداد را امضا و همکاری را شروع کنید

در پایان تماس، اگر همه چیز به خوبی پیش رفته باشد، شما و مشتری احتمالی باید آماده امضای قرارداد و شروع فرآیند ورود باشید. با مشتری ببندید که همه چیز واضح است و کاملاً بر سر جزئیات ذکر شده توافق دارید. آنچه را که در طول تماس صحبت کردید یک‌بار دیگر تکرار کنید، و بگویید: «خب، پس ما توافق کردیم. من یک نسخه از قرارداد را برای شما می‌فرستم و انتظار دارم که آن را تا [تاریخ توافق شده] به من برگردانید."

در این مرحله، شما می‌توانید تماس را به مدیر موفقیت مشتری

انتقال دهید. می‌توانید از مدیر مربوطه در تماس دعوت کنید تا مقدمه‌ای مختصر ارائه کند تا بتواند با مشتری ارتباط برقرار کند، یا به سادگی به مشتری اطلاع دهید که مدیر موفقیت مشتری (نام آنها را ذکر کنید) با ایشان تماس می‌گیرد تا توضیحاتی را در مورد شروع فرآیند همکاری ایراد کند.

## کلام آخر

نمی‌توانیم به شما بگوییم که چند بار شنیده‌ایم که فروشندگان تا ساعت ۱۱ شب در دفتر منتظر هستند تا یک قرارداد امضا شود. در واقع این احتمال همیشه وجود دارد که در آخرین لحظه قرارداد کنسل شود. بنابراین همیشه مطمئن شوید که تصمیم گیرنده‌ی اصلی در قرارداد با شما صحبت می‌کند و پس از طی این مراحل به فرد دیگری ارجاع داده نمی‌شوید. اجرای هر کدام از این مراحل می‌تواند شما را با چالش‌های جدیدی روبه‌رو کند، لذا اگر برای برنامه‌ریزی بهتر جهت برطرف کردن اینگونه چالش‌ها نیاز به مشاوره دارید، یا می‌خواهید برای بهبود عملکرد تیم فروش خود از متخصصین این حوزه کمک بگیرید، می‌توانید از طریق سایت راه مدیران در صفحه خدمات مشتریان در ارتباط باشید.

[box 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/]

[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/]