توافق اولیه یا upfront contract چیست؟

موفقیت تماس تلفنی فروش به چیزی بستگی دارد که ما آن را " توافق اولیه یا upfront contract می‌نامیم. اگر با این اصطلاح آشنا نیستید جای درستی آمده‌اید. در این مقاله از مجله راه مدیران توضیحات کاملی درباره این اصطلاح خواهیم داد. اما به طور خلاصه، توافق اولیه یک توافق شفاهی است که بین دو یا چند نفر قبل از جلسه انجام و در آن انتظارات هر دو طرف مشخص می‌شود. در دنیای فروش داخلی، این توافق در چند ثانیه شکل می‌گیرد. با ما همراه باشید تا شما را با بهترین روش‌های رسیدن به توافق اولیه، اهمیت و زمان استفاده از آنها آشنا کنیم.

تعریف توافق اولیه

توافق اولیه توافقی است که از قبل در مورد اتفاقاتی که در طول یک جلسه (فروش) یا گفتگو رخ خواهد داد، انجام می‌شود. توافقی که نقش هر فرد در گفتگو را روشن می‌کند.

توافق اولیه به این معنی نیست که مشتری شما بعد از یک ملاقات اولیه قراردادی را امضا می‌کند. به توافق اولیه به عنوان یک رضایت دوسویه نگاه کنید. یعنی بیشتر یک توافق متقابل است که در آن هر دو طرف انتظارات از یکدیگر و مراحل بعدی را درک می‌کنند.

اهمیت توافق اولیه

- **شفافیت انتظارات:** این مفهوم انتظارات هر دو طرف را از پیش تعیین می‌کند. شما می‌توانید با پرسیدن سوالاتی از مشتری بالقوه، بیشتر به یک نظر واحد نزدیک شوید. مثلا می‌توانید بپرسید که آیا دوست دارند که شما بعد از این جلسه از طریق ایمیل پیگیری کنید و چه روز یا ساعتی برایشان مناسب‌تر است.
- **تاییدیه پیگیری:** در پایان جلسه یا تماس می‌توانید بگویید: "از ملاقات با شما متشکرم. فقط برای تایید، من روز سه شنبه ساعت ۳ بعد از ظهر با شما تماس خواهم گرفت تا در مورد این پیشنهاد بیشتر صحبت کرده و هر گونه مانعی را برطرف کنم."
- **درک بهتر نیازها:** این تکنیک همچنین به شما کمک می‌کند قبل

از ارسال پیشنهاد، درک بهتری از نیازهای مشتری بالقوه داشته باشید. با انجام این مرحله، از ارائه زودهنگام پیشنهادی که با نیازهای مشتری مطابقت ندارد، جلوگیری می‌شود.

چه زمانی از توافق اولیه استفاده کنیم؟

در هر جلسه یا تماسی می‌توان از توافق اولیه استفاده کرد. توافق اولیه مانند بست کتاب برای یک جلسه است که همه چیزهای مهم را کنار هم نگه می‌دارد. پس مطمئن شوید که در پایان هر تماس، نوعی توافق اولیه برای اقدامات بعدی داشته باشید. این اقدام می‌تواند توافقی دوجانبه برای تنظیم جلسه بعدی، ارسال قرارداد یا مشخص کردن جزئیات پیگیری باشد.

البته تعامل اولیه شما با مشتری بالقوه باید به اندازه‌ای جذاب باشد که بخواهد جلسه دیگری با شما داشته باشد. این موضوع چیزی نیست که بتوان آن را تحمیل کرد، بلکه باید با توجه به شرایط پیش رود. در بخش بعدی، برخی از تکنیک‌هایی را که هنگام توافق اولیه می‌توانید استفاده کنید، باهم بررسی خواهیم کرد.

تکنیک‌های توافق اولیه

قبل از هر چیز بدانید که برای رسیدن به یک توافق اولیه هیچ روش واحدی برای همه وجود ندارد. پس انعطاف‌پذیر باشید و توافق

اولیه خود را با هر وضعیتی که با آن روبرو می‌شوید تطبیق دهید. در ادامه چند تکنیک که می‌توانید هنگام صحبت با یک مشتری احتمالی برای پیشبرد توافق اولیه خود استفاده کنید را شرح می‌دهیم:

۱. با یک توافق اولیه "کوچک" شروع کنید

از همان ابتدای تعامل به جای فکر به پایان دادن و بستن جلسه، انتظارات مشتری احتمالی را بسنجید.

مثال:

> "سلام [نام مشتری]. می‌دانم که یک جلسه ۳۰ دقیقه‌ای برنامه ریزی شده است، اما قبل از شروع، دوست دارید از نیم ساعت آینده چه چیزی به دست آورید؟"

به جای اینکه فقط برنامه خود را ارائه دهید، از برنامه مشتری سردربیاورید. این کار به شما کمک می‌کند تا بعداً بتوانید نکات مطرح شده توسط مشتری را در یک سند توافق اولیه بگنجانید.

همچنین به شما کمک می‌کند تا برنامه خود را با اهداف آنها همسو کرده و در وقت صرفه جویی کنید.

۱. ذینفعان دیگر را درگیر کنید

برای انجام یک معامله، به احتمال زیاد مشتری احتمالی شما باید ذینفعان دیگری را نیز درگیر کند. شما می‌توانید از این فرصت به عنوان مبنایی برای یک توافق اولیه استفاده کنید.

مثال:

> "از نظری که درباره پروپوزال ما دادید متشکرم. می‌دانم که باید با ذینفعان دیگری نیز در این مورد صحبت کنید - نظرتان چیست من ۵ دقیقه دیگر مجدد با شما تماس بگیرم تا مطمئن شویم که همه چیز روی روال است؟ اگر مشکلی وجود داشت، می‌توانید بررسی کنید و دلایل آن را به من بگویید. اگر موافق بودید هم می‌توانیم در مورد مراحل بعدی صحبت کنیم."

این کار شما انتظارات را مشخص می‌کند و اجازه می‌دهد تا به هر

گونه نگرانی احتمالی رسیدگی کنید.

۱. برای رفع نگرانی‌های احتمالی از فروش معکوس منفی استفاده کنید

اگر با اعتراضی مانند اعتراض به قیمت روبه‌رو هستید، می‌توانید با یک سند توافق اولیه به آن رسیدگی کنید.

مثال:

> "سلام [نام مشتری]. قبل از شروع، اجازه بدهید بزرگترین نگرانی خود را با شما در میان بگذارم: قیمت‌های ما رقابتی هستند، اما ارزان‌ترین نیستیم. اگر نتوانیم پایین‌ترین قیمت را ارائه دهیم، در پایان این جلسه (با فرض اینکه همه چیز خوب پیش برود) تصمیم شما چه خواهد بود؟"

بیان کردن این موضوع زمینه را برای مشتری احتمالی باز می‌کند تا نگرانی‌های خود را به اشتراک بگذارد یا اطمینان دهد که در آینده به یک توافق متقابل در مورد اقدامات بعدی خواهید رسید.

بهترین روش‌های رسیدن به توافق اولیه

برای درک اهمیت بالای توافق اولیه، به یاد داشته باشید که تنها یک فرد می‌تواند بحث را هدایت کند: خریدار یا فروشنده. بدیهی است که شما می‌خواهید کسی باشید که این گفتگو را به پیش می‌برید. رسیدن به توافق اولیه به شما این امکان را می‌دهد که این کار را انجام دهید. برای موفقیت آمیز استفاده کردن این تکنیک، سه مرحله ساده زیر را دنبال کنید:

۱. قدردانی خود را نشان دهید و محدودیت زمانی تعیین کنید

از مشتری احتمالی به خاطر وقتی که گذاشته است تشکر کنید و بگویید انتظار دارید این تماس یا جلسه چقدر طول بکشد. اگر طرف مقابل انتظار یک گفتگوی پنج دقیقه ای داشته باشد، اما متوجه شود گفتگویش با شما زمان بیشتری طول می‌کشد، کم کم عصبانی خواهد شد.

اگر این تماس تلفنی یا جلسه حضوری برای جلب نظر مشتری است، قبل از گرفتن هر تصمیمی باید به طرف مقابل بگویید که چقدر زمان نیاز دارید. هدف این است که باعث شوید طرف مقابل احساس راحتی کند. می‌توانید بگویید:

> "متشکرم که امروز برای این جلسه وقت گذاشتید، [نام مشتری]. صحبت ما حدود ۲۰ دقیقه طول خواهد کشید."

۲. دستور کار ارائه دهید

با یک یا دو جمله توضیح دهید که در این جلسه یا تماس در مورد چه چیزی صحبت خواهید کرد و نقش شما چیست. به عنوان مثال بگویید:

> "ما در این گفتگو روش‌های فعلی شما برای شناسایی بدافزار را بررسی خواهیم کرد."

۳. نتایج احتمالی را توصیف کنید

توافق اولیه به مشتری بالقوه این فرصت را می‌دهد که به گفتگو با شما ادامه دهد یا تلفن را قطع کند. حتماً به خریدار بگویید که اگر آنچه می‌شنود را دوست ندارد، گفتن "نه" هیچ اشکالی ندارد. شما جواب را قبول می‌کنید و کنار می‌روید.

دادن این گزینه به مشتری که می‌تواند تماس را قطع کند، ممکن است مهم‌ترین بخش توافق اولیه شما با او باشد. اگر صراحتا و با عبارات واضح و قابل درک این موضوع را مطرح نکنید احتمال موفقیت‌تان کم خواهد شد چرا که تماس گیرنده احساس کنترل بر تماس نخواهد داشت.

با دادن "کنترل" به خریدار برای قطع تماس یا ادامه آن، اعتماد و احترام او را به دست می‌آورید. همچنین فرصتی برای تعریف قوانینی خواهید داشت که تماس را به پیش می‌برند. به عنوان مثال، می‌توانید بگویید:

> "اگر تا پایان جلسه احساس کردید که خدمات ما نمی‌تواند مشکلات خرابی شبکه شما را حل کند، لطفاً با ما در میان بگذارید تا تماس را قطع کنم و مزاحمتی برای شما ایجاد نکنم. اما اگر متوجه شدید راهکارهای ما می‌توانند به طور بالقوه به شما کمک کنند، آیا حاضر به تنظیم جلسه دیگری هستید؟"

مثال توافق اولیه

وقتی همه چیز را کنار هم قرار دهید، یک توافق اولیه به این صورت خواهد بود:

(قدردانی و اعلام زمان) [نام مشتری]، ممنونم که امروز با من ملاقات کردید. می‌توانم سه دقیقه از وقت شما را بگیرم...

(دستور کار) ... برای ارائه چند پیشنهاد برای [بهبود X] در [شرکت مشتری] صحبت می‌کنیم و بعد، اگر علاقه‌ای نداشتید...

(نتایج) ... می‌توانید تماس را قطع کنید، اما اگر مایل هستید، می‌توانیم جلسه دیگری داشته باشیم.

به مختصر بودن این متن توجه کنید. در ابتدای یک تماس تلفنی فروش، وقتی برای سخنرانی‌های طولانی ندارید. صبر کنید تا ببینید طرف مقابل چه می‌گوید. هنگامی که موافقت او را جلب کردید - که در ۹۵ درصد این اتفاق می‌افتد - می‌توانید با جدیت گفتگو را آغاز کنید.

یک توافق اولیه به شما این امکان را می‌دهد که نیمی از نبرد را در چند ثانیه ابتدایی گفتگو پیروز شوید. از آن لحظه به بعد، می‌توانید از هر توافقی برای ساختن توافق بعدی استفاده کنید و مسیر انتظارات را از ابتدا تا انتها ترسیم نمایید. اگر به تازگی با این مفهوم آشنا شدید، ممنون می‌شویم در بخش نظرات برای ما بنویسید که تجربه شما از استفاده از این تکنیک چه بوده و چه نکاتی را می‌توانیم به این مقاله اضافه کنیم. از همراهی شما عزیزان سپاسگزاریم.

چنانچه تمایل به یادگیری تکنیک های توافق اولیه و افزایش فروش در کسب و کار هستید می توانید از طریق وب سایت راه مدیران با ما در ارتباط باشید.

۱۰ نکته کاربردی برای شروع بازاریابی تلفنی

[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/]