۷ استراتژی روانشناختی در فروش تلفنی که مکالمات شما را متحول می‌کند

۷ استراتژی روانشناختی در فروش تلفنی که مکالمات شما را متحول می‌کند

آیا تا به حال در یک مکالمه فروش تلفنی به نقطه‌ای رسیده‌اید که سکوتی ناخوشایند حاکم شود؟ یا مشتری سوالی بپرسد که شما را از مسیر اصلی خارج کند و ندانید چگونه به بحث برگردید؟ این چالش‌ها برای بسیاری از فروشندگان آشناست. اما خبر خوب این است که فروش تلفنی موفق، بیش از آنکه به استعداد ذاتی بستگی داشته باشد، یک مهارت آموختنی است.

در این مقاله، قصد داریم ۷ تکنیک عملی و روانشناختی را به شما آموزش دهیم که مکالمات فروش شما را متحول کرده و به نتایج بهتری منجر می‌شود. این استراتژی‌ها به شما کمک می‌کنند تا کنترل مکالمه را در دست بگیرید، اعتماد مشتری را جلب کنید و در نهایت، معاملات بیشتری را ببندید.

۱. آینه مشتری خود باشید: تکنیک تقلید و هماهنگی (Mirror and Match)

انسان‌ها به طور ناخودآگاه با افرادی که شبیه خودشان هستند، احساس راحتی بیشتری می‌کنند. تکنیک "تقلید و هماهنگی" از همین اصل روانشناختی استفاده می‌کند. شما باید به طور آگاهانه، رفتار کلامی خود را با مشتری هماهنگ کنید. سه جنبه کلیدی برای این کار وجود دارد:

- ۱. لحن (Tone): به لحن صدای مشتری دقت کنید. اگر بلند و پرانرژی صحبت می‌کند، شما نیز باید لحن خود را پرانرژی کنید. اگر آرام و ملایم است، شما هم باید با صدایی آرام‌تر صحبت کنید تا حس هماهنگی ایجاد شود.
- ۲. سرعت (Pace): سرعت صحبت کردن خود را با مشتری تطبیق

دهید. اگر مشتری تند صحبت می‌کند، شما نیز باید ریتم مکالمه را سریع‌تر کنید. این کار از خسته شدن یا بی‌حوصلگی او جلوگیری می‌کند. ۳. شخصیت (Personality): سبک شخصیتی مشتری را تشخیص دهید و خود را با آن وفق دهید. به عنوان مثال، اگر با یک شخصیت تحلیل‌گر صحبت می‌کنید که به جزئیات اهمیت می‌دهد، باید زمان بیشتری را به ارائه اعداد و ارقام دقیق اختصاص دهید.

۲. کنترل مکالمه با تکنیک ARP

یکی از بزرگترین چالش‌ها در فروش تلفنی، از دست دادن کنترل مکالمه پس از یک سوال یا مخالفت غیرمنتظره از سوی مشتری است. تکنیک ARP یک فرمول ساده و قدرتمند برای مدیریت این موقعیت‌هاست:

تایید، پاسخ و بلافاصله پرسیدن سوال بعدی (Acknowledge, Respond, and Pivot)

وقتی مشتری سوالی می‌پرسد یا مخالفتی را مطرح می‌کند، ابتدا نگرانی او را تایید کنید ("سوال خوبی پرسیدید..." یا "متوجهم چه می‌گویید..."). سپس، یک پاسخ کوتاه و مستقیم به آن بدهید. در نهایت، بلافاصله با پرسیدن سوال بعدی از اسکریپت خود، مکالمه را به مسیر اصلی بازگردانید. این تکنیک به شما اجازه می‌دهد تا بدون

از دست دادن کنترل، مکالمه را به نرمی به سمت هدف خود هدایت کنید.

۳. کمتر بگویید، بیشتر بپرسید

بزرگترین اشتباهی که یک فروشنده می‌تواند مرتکب شود، زیاد حرف زدن و کم گوش دادن است. راه حل چیست؟ سوالات بیشتری بپرسید. به جای اینکه محصول یا خدمات خود را بی‌وقفه معرفی کنید، سوالات باز بپرسید تا مشتری را به صحبت وادار کنید.
این رویکرد که به آن "فروش معکوس" نیز گفته می‌شود، بر پایه خدمت‌رسانی به مشتری بنا شده است. شما باید مانند یک مشاور حرفه‌ای عمل کنید: اول تشخیص، بعد تجویز. تنها راهی که می‌توانید یک تشخیص درستی از نیاز واقعی مشتری داشته باشید و راه حل مناسب را پیشنهاد کنید، این است که با پرسیدن سوالات هوشمندانه، به دنیای او وارد شوید.

۴. استاد سکوت شوید: قدرتمندترین ابزار شما

پس از اینکه یک سوال خوب پرسیدید، به‌خصوص اگر سوالی

چالش‌برانگیز باشد، مهم‌ترین کاری که باید انجام دهید این است که سکوت کنید. بسیاری از فروشندگان از "سکوت ناخوشایند" می‌ترسند و سعی می‌کنند آن را با کلمات اضافی پر کنند. این یک اشتباه بزرگ است.

خدا به ما یک دهان و دو گوش داده، پس باید بیشتر گوش کنیم. وقتی سکوت می‌کنید، به مشتری فرصت می‌دهید تا عمیقاً در مورد سوال شما فکر کند و با سنگینی مشکل یا نیاز خود روبرو شود. اجازه دهید او فکر کند. اجازه دهید مِن‌مِن کند و با جواب‌های عجیب و غریب جلو بیاید. تا زمانی که به سوال شما پاسخ نداده است، یک کلمه هم حرف نزنید. قدرت سکوت یکی از مهم‌ترین مهارت‌های یک فروشنده حرفه‌ای است.

۵. با اطمینان صحبت کنید: جادوی زبان قاطع (Assumptive Language)

نحوه بیان جملات شما می‌تواند تاثیر زیادی بر هدایت مکالمه داشته باشد. استفاده از "زبان قاطع" به شما کمک می‌کند تا کنترل را در دست داشته باشید و مکالمه را به سمت اقدام بعدی سوق دهید. به جای استفاده از جملات مردد، از عباراتی قاطع و پیش‌فرض استفاده کنید:

- "بیاین این کار رو انجام بدیم."
- "کاری که در ادامه می‌کنیم اینه که..."
- "بیاین این کار رو پیش ببریم."

این نوع جملات، به طور ناخودآگاه به مشتری القا می‌کند که شما هدایت‌گر مکالمه هستید و او را به سمت هدف نهایی، مانند تنظیم یک قرار ملاقات یا نهایی کردن فروش، راهنمایی می‌کنید.

۶. توافق‌های کوچک بگیرید تا به توافق بزرگ برسید

برای ایجاد حس اعتماد و هماهنگی، باید در طول مکالمه به طور مداوم "توافق" بگیرید. این کار با پرسیدن سوالات کوتاهی انجام می‌شود که پاسخ آن‌ها به احتمال زیاد مثبت است. پس از بیان یک نکته مهم یا ارائه یک راه‌حل، از مشتری بپرسید:

- "منطقیه؟"
- "عادلانه است، نه؟"
- "آیا این غیرمنطقیه؟"
- "می‌بینید که این چطور می‌تونه به شما کمک کنه؟"

گرفتن این توافق‌های کوچک به مشتری نشان می‌دهد که شما او را درک می‌کنید و از نظر فکری در یک مسیر قرار دارید. وقتی مشتری بارها با شما موافقت می‌کند، با خودش فکر می‌کند: "وای، این

شخص واقعاً من رو درک می‌کنه" و این حس، راه را برای رسیدن به توافق نهایی هموارتر می‌کند.

۷. تهدید "بله" گفتن را برای مشتری از بین ببرید

بسیاری از مشتریان بهانه‌هایی مانند "باید در موردش فکر کنم" یا "باید با همسرم صحبت کنم" می‌آورند. دلیل اصلی این بهانه‌ها این است که آنها با سه شک اساسی روبرو هستند: ۱. نمی‌دانند به شما اعتماد کنند یا نه. ۲. نمی‌دانند حرف‌های شما درست است یا نه. ۳. نمی‌دانند چیزی که می‌گویید واقعاً به آنها کمک می‌کند یا نه.

وظیفه شما این است که این تهدید را برای آن‌ها از بین ببرید. چگونه؟ با ایجاد یک "پیشنهاد با ارزش قوی (Value Proposition)" که ریسک معامله را برای مشتری به حداقل می‌رساند. این کار می‌تواند از طریق ارائه گارانتی بازگشت وجه، یک ساختار پرداخت منعطف بر اساس عملکرد، یا هر پیشنهاد ملموس دیگری باشد که به مشتری کمک کند با خیال راحت به شما "بله" بگوید. یک پیشنهاد با ارزش قوی به مشتری کمک می‌کند باور کند که حرف شما حقیقت دارد، چون در غیر این صورت شما هم ریسک می‌کردید و حاضر نمی‌شدید چنین تعهدی بدهید.

نتیجه‌گیری: گام بعدی شما چیست؟

همانطور که دیدید، فروش تلفنی موفق یک بازی روانشناسی است. با به کارگیری تکنیک‌هایی مانند هماهنگی با مشتری، کنترل مکالمه، پرسیدن سوالات هوشمندانه، استفاده از قدرت سکوت و کاهش ریسک برای مشتری، می‌توانید مکالمات خود را از یک معرفی ساده به یک جلسه مشاوره ارزشمند تبدیل کنید. فروش، بیش از آنکه صحبت کردن باشد، به خدمت‌رسانی و درک عمیق نیازهای دیگران مربوط است.

اکنون از خود بپرسید: کدام یک از این هفت تکنیک می‌تواند بزرگترین تاثیر را بر مکالمات فروش فردای شما داشته باشد؟ از همین امروز یکی را انتخاب کرده و برای اجرای آن برنامه‌ریزی کنید.

برای یادگیری عمیق‌تر اصول متقاعدسازی بر پایه مدل‌های کلاسیک، می‌توانید مقاله هنر متقاعدسازی را مطالعه کنید.

همچنین، برای تبدیل شدن به یک استاد در تمام این تکنیک‌ها، می‌توانید با سری جدید دانشجویان ما در کارگاه متقاعدسازی پیشرفته همراه شوید.

برای دریافت نکات روزانه و هر تکنیک فروش تلفنی جدید، شبکه اجتماعی استاد بهزاد استقامت را دنبال کنید.