



**«بازی سازی» فروش تلفنی: ۵ هک روانشناسی که
«تماس سرد» را به یک بازی اعتیادآور تبدیل
می کند**

**«بازی سازی» فروش تلفنی: ۵ هک روانشناسی که
«تماس سرد» را به یک بازی اعتیادآور تبدیل
می کند**

**مقدمه: چرا «گرایند کردن» در بازی لذت بخش و در
فروش تلفنی عذاب آور است؟**

اگر اهل بازی های ویدیویی باشید، با مفهوم «گرایند کردن» (Grinding) آشنا هستید: تکرار یک فعالیت مشخص (مانند شکست



دادن یک هیولای ساده) صدها بار، فقط برای به دست آوردن امتیاز تجربه (XP) و قوی‌تر شدن. این کار در بازی، به طرز عجیبی اعتیادآور است. حالا به شغل یک کارشناس فروش تلفنی نگاه کنید: تکرار یک فعالیت مشخص (شماره‌گیری و گفتن یک اسکریپت) صدها بار، برای به دست آوردن یک «بله». اما این فرآیند، به جای اعتیادآور بودن، اغلب فرسایشی، خسته‌کننده و عذاب‌آور است. تفاوت در کجاست؟ تفاوت در «بازی‌سازی» (Gamification) است. مغز ما برای بازی طراحی شده است. بازی‌ها با دادن پاداش‌های کوچک و فوری (امتیاز)، حس پیشرفت (لول آپ) و چالش‌های مشخص، مرکز پاداش مغز ما را با دوپامین شستشو می‌دهند. این مقاله ۵ هک روانشناسی قدرتمند را به شما آموزش می‌دهد تا فرآیند تماس سرد را از یک کار اجباری، به یک بازی هیجان‌انگیز تبدیل کنید.

هک ۱: سیستم امتیازدهی مخفی خودتان را بسازید (کنترل دوپامین)

«چرا "برنده شدن" نباید به معنای "فروختن" باشد» بزرگترین مشکل روانشناسی در فروش تلفنی این است که ما «پیروزی» را فقط مساوی با «فروش» می‌دانیم. از آنجایی که ۹۸٪ تماس‌ها به فروش ختم نمی‌شود، مغز ما ۹۸٪ مواقع در حالت «شکست» قرار می‌گیرد. این فاجعه‌بار است. در یک بازی، شما برای هر عمل کوچکی امتیاز می‌گیرید، نه فقط برای کشتن غول آخر. شما باید همین کار را برای



خودتان بکنید. یک سیستم امتیازدهی بر اساس «فعالیت» (که کنترلش دست شماست) و نه «نتیجه» (که کنترلش دست مشتری است) طراحی کنید.

سیستم امتیازدهی روزانه شما:

هر تماس گرفته شده: +۵ امتیاز

هر مکالمه کامل (بیش از ۲ دقیقه): +۱۵ امتیاز

شناسایی دقیق «درد» مشتری: +۲۵ امتیاز

پاسخ موفق به یک مخالفت (حتی اگر نخرید): +۳۰ امتیاز

گرفتن یک «نه» قاطع (بله، درست خواندید!): +۱۰ امتیاز (برای شجاعت)

تنظیم یک جلسه یا دمو: +۱۰۰ امتیاز (جک‌پات!)

با این کار، شما دیگر منتظر یک «بله» در پایان هفته نیستید. شما هر ۵ دقیقه در حال کسب امتیاز و ترشح دوپامین هستید. شما کنترل «برنده شدن» را به دستان خودتان بازگردانده‌اید.



هک ۲: «نه» شنیدن را به یک نشان افتخار تبدیل کنید (بازاریابی سریع)

«چگونه "نه" شنیدن را از یک شکست، به یک "دستاورد" (Achievement) تبدیل کنیم» در بازی‌ها، شکست خوردن بخشی از فرآیند یادگیری است. در تماس سرد، «نه» شنیدن مانند یک شکست شخصی و عاطفی دردناک است. ما باید این مفهوم را هک کنیم. به جای ترسیدن از «نه»، برای آن «نشان افتخار» (Badge of Honor) تعریف کنید. این یک تکنیک قدرتمند روانشناسی فروش برای ساختن تاب‌آوری است.

دستاورد «سپر آه‌نین»: ۱۰ «نه» شنیدن در یک ساعت.

دستاورد «شکست‌ناپذیر»: ۳ «نه» شنیدن پشت سر هم و برقراری تماس چهارم در کمتر از ۳۰ ثانیه.

دستاورد «کارکشته»: ۱۰۰ «نه» شنیدن در یک هفته.

وقتی «نه» شنیدن از یک «شکست» به یک «دستاورد قابل شمارش» تبدیل می‌شود، قدرت عاطفی خود را از دست می‌دهد. شما دیگر شکست نمی‌خورید؛ شما در حال جمع‌آوری «امتیاز شجاعت» هستید. این کار شما را در برابر فرسودگی شغلی واکسینه می‌کند.



هک ۳: برای خودتان «مرحله» (Level) و «درخت مهارت» (Skill Tree) تعریف کنید

«چگونه حس پیشرفت مداوم را در یک کار تکراری ایجاد کنیم» در بازی‌ها، شما همیشه می‌دانید که در «لول چند» هستید و برای رسیدن به لول بعدی چقدر «تجربه» (XP) نیاز دارید. این حس پیشرفت، اعتیادآور است. در آموزش فروش تلفنی، شما باید همین کار را برای مهارت‌های خود انجام دهید. به جای اینکه فقط «تماس بگیرید»، روی «لول آپ کردن» یک مهارت خاص تمرکز کنید.

هفته اول: «درخت مهارت» باز کردن قفل

لول ۱: تمرکز کامل روی ۳۰ ثانیه اول تماس (جمع‌آوری ۱۰۰۰ XP از طریق امتیازدهی هک ۱).

لول ۲: تمرکز روی «سوال پرسیدن» برای کشف درد (جمع‌آوری ۲۰۰۰ XP).

لول ۳: تمرکز روی «مدیریت مخالفت قیمت» (جمع‌آوری ۵۰۰۰ XP).

وقتی امروز تماس می‌گیرید، هدف شما فقط فروش نیست. هدف شما این است که «مهارت لول ۲» خود را باز کنید. این کار به تماس‌های تکراری شما «معنا» و «جهت» می‌دهد.



هک ۴: ماموریت‌های جانبی و «رگبار» (Streaks) ایجاد کنید

«چگونه با چالش‌های کوچک و روزانه، مغز را فریب دهیم» بازی‌ها پر از «ماموریت‌های جانبی» (Side Quests) هستند تا از یکنواختی ماموریت اصلی جلوگیری کنند. شما باید برای خودتان ماموریت جانبی تعریف کنید.

ماموریت جانبی امروز: «تماس با ۵ مشتری که ۶ ماه پیش "نه" گفته‌اند.»

ماموریت جانبی فردا: «استفاده از یک تکنیک جدید "چارچوب‌بندی مجدد" در ۳ تماس.»

علاوه بر این، مغز انسان عاشق «رگبار» (Streaks) است.

رگبار تماس: چند تماس پشت سر هم می‌توانید بدون وقفه (چک کردن ایمیل و غیره) بگیرید؟ آیا می‌توانید رکورد دیروز خود را (مثلاً ۱۰ تماس) بشکنید؟

رگبار موفقیت: آیا می‌توانید ۳ مکالمه موفق (بالای ۲ دقیقه) پشت سر هم داشته باشید؟

این چالش‌های کوچک، حس رقابت با «خودتان» را فعال کرده و



متقاعدسازی تلفنی را هیجان‌انگیزتر می‌کند.

هک ۵: تماس‌های بزرگ را به «باس فایت» (Boss Fight) تبدیل کنید

«چگونه ترسناک‌ترین تماس‌ها را به هیجان‌انگیزترین بخش بازی تبدیل کنیم» در هر بازی، پس از ساعت‌ها «گرایند کردن»، شما به یک «غول آخر» یا «باس» (Boss) می‌رسید. این لحظه، اوج هیجان بازی است. در فروش تلفنی، «باس فایت» شما، تماس با آن مدیرعامل دست‌نیافتنی یا آن مشتری بالقوه بسیار بزرگ است. این تماس‌ها معمولاً ترسناک‌ترین هستند. اما با ذهنیت «بازی»، آن‌ها به هیجان‌انگیزترین تبدیل می‌شوند. شما برای یک «باس فایت» آماده نمی‌شوید؛ شما «خودتان را مجهز می‌کنید».

جمع‌آوری آیتم‌ها: تحقیق کامل در مورد شرکت، پیدا کردن ۳ نقطه ضعف رقیب.

آماده کردن معجون‌ها: نوشتن ۳ «جب» (ارزش) اولیه بر اساس تحقیقات.

مطالعه الگوی حمله: بررسی لینک‌دین مدیرعامل برای فهمیدن اینکه به چه چیزهایی اهمیت می‌دهد.



وقتی با این ذهنیت به سراغ تماس می‌روید، شما دیگر یک کارشناس فروش تلفنی مضطرب نیستید؛ شما یک بازیکن لول بالا هستید که با استراتژی کامل به مصاف «باس فایت» می‌رود.

نتیجه‌گیری: شما در حال بازی هستید، نه انجام یک کار تکراری

بازی‌سازی، فروش تلفنی را از یک فرآیند نتیجه‌محور و استرس‌زا، به یک فرآیند کنش‌محور و لذت‌بخش تبدیل می‌کند. شما دیگر نمی‌توانید نتیجه (فروش) را کنترل کنید، اما می‌توانید «بازی» خودتان را کنترل کنید. شما می‌توانید امتیاز جمع کنید، لول آپ شوید و دستاوردها را باز کنید. وقتی با این ذهنیت کار می‌کنید، انگیزه شما درونی می‌شود. «نه» شنیدن دیگر شما را متوقف نمی‌کند، چون فقط بخشی از مکانیک بازی است. اولین «دستورد» (Achievement) که امروز برای خودتان در این بازی جدید تعریف می‌کنید چیست؟

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

همچنین، برای تبدیل شدن به یک استاد در اصول متقاعدسازی، 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.