



## ۴ تکنیک تُن صدا که در ۳۰ ثانیه اول تماس تلفنی، اعتماد یا تردید را در مغز مشتری می‌کارد

## موسیقی صدا: ۴ «تکنیک تُن صدا» که در ۳۰ ثانیه اول تماس تلفنی، اعتماد یا تردید را در مغز مشتری می‌کارد

### مقدمه: کلمات عالی، موسیقی اشتباه

شما بهترین اسکرپت دنیا را در اختیار دارید. کلمات شما دقیق، قدرتمند و بی‌نقص هستند. تماس می‌گیرید، اسکرپت را می‌خوانید و... مشتری تلفن را قطع می‌کند. مشکل کجاست؟ مشکل از «متن» شما نیست؛ مشکل از «موسیقی» شماست. بر اساس تحقیقات



کلاسیک پروفیسور محرابیان، در ارتباطات، تنها ۷٪ پیام از طریق کلمات منتقل می‌شود. ۳۸٪ از طریق تُن صدا و ۵۵٪ از طریق زبان بدن. در یک تماس تلفنی، زبان بدن (۵۵٪) حذف می‌شود. این یعنی اهمیت آن ۳۸٪ (تُن صدا) به شکلی انفجاری افزایش می‌یابد. مغز مشتری در همان چند ثانیه اول، قبل از اینکه کلمات شما را پردازش کند، «موسیقی» صدای شما را تحلیل می‌کند تا بفهمد شما یک متخصص قابل اعتماد هستید یا یک فروشنده نیازمند و مضطرب. توصیه‌های کلی مانند «پرانرژی باشید» بی‌فایده‌اند. متقاعدسازی تلفنی یک علم دقیق است. این مقاله ۴ «تکنیک تُن صدا» را کالبدشکافی می‌کند که هر کارشناس فروش تلفنی باید مانند یک موسیقیدان بر آن‌ها مسلط باشد.

## ۱. صدای قاطع (Downward Inflection): لحن «واقعیت» و «قطعیت»

«چگونه با پایان‌بندی جملات، مغز مشتری را وادار به پذیرش کنیم»

تکنیک: «صدای قاطع» یا (Downward Inflection) زمانی است که شما در پایان جمله، تُن صدای خود را به سمت پایین متمایل می‌کنید. این کار، جمله شما را از یک «سوال» یا «نظر» به یک «واقعیت غیرقابل بحث» تبدیل می‌کند.

روانشناسی پشت آن: مغز انسان به طور ناخودآگاه، صدایی که در



انتها بالا می‌رود (Upward) را به عنوان سوال، تردید یا عدم اطمینان تفسیر می‌کند. برعکس، صدایی که در انتها پایین می‌آید (Downward)، به عنوان قطعیت، کنترل و اقتدار شنیده می‌شود.

کجا از آن استفاده کنیم؟

معرفی خودتان:

اشتباه: «سلام، من رضایی هستم؟» (لحن سوالی و نیازمند تایید)

درست: «سلام، من رضایی هستم.» (لحن قاطع و آرام. یک واقعیت)

بیان قیمت:

اشتباه: «قیمت این پکیج ۱۰ میلیون تومنه؟» (صدای شما التماس می‌کند که مشتری بگوید این قیمت خوب است)

درست: «قیمت این پکیج، ۱۰ میلیون تومانه.» (یک واقعیت اعلام شد. بحثی روی آن نیست.)

بیان یک مزیت کلیدی:

درست: «این سیستم، هزینه‌های شما رو کاهش می‌ده.»

استفاده از این لحن، ستون فقرات اعتماد در فروش تلفنی است.



شما با این کار می‌گویید: «من به چیزی که می‌گویم ۱۰۰٪ مطمئن هستم.»

## ۲. صدای کنجکاو (Upward Inflection): لحن «دعوت به همکاری»

«چگونه به جای بازجویی، حس کنجکاو و همکاری ایجاد کنیم»

تکنیک: «صدای کنجکاو» یا (Upward Inflection) دقیقاً برعکس تکنیک قبلی است. در اینجا شما آگاهانه در پایان جمله، تُن صدای خود را به سمت بالا می‌برید تا آن را به یک سوال باز و دوستانه تبدیل کنید.

روانشناسی پشت آن: این لحن، غیرتهاجمی و دعوت‌کننده است. وقتی مشتری این لحن را می‌شنود، احساس نمی‌کند که در حال «بازجویی» است. او احساس می‌کند که شما واقعاً کنجکاو هستید و از او دعوت می‌کنید تا دانش خود را به اشتراک بگذارد. این لحن، مشتری را در موضع «متخصص» قرار می‌دهد.

کجا از آن استفاده کنیم؟

تمام سوالات اکتشافی (Discovery Questions):

اشتباه: «بزرگترین مشکل شما چیه.» (لحن قاطع و تهاجمی، مثل



بازجو)

درست: «در حال حاضر، بزرگترین چالشی که باهاش روبرو هستید، چیه؟» (لحن بالا رونده، کنجکاو و همدل)

درک عمیق‌تر مشکل:

درست: «جالبه... می‌تونید در این مورد کمی بیشتر توضیح بدید؟»

یک کارشناس فروش تلفنی حرفه‌ای، در ۷۰٪ مکالمه (بخش شنیدن و سوال پرسیدن) باید از «صدای کنجکاو» استفاده کند تا مشتری گارد خود را کاملاً باز کند.

### ۳. صدای مربی (The Mid-Tone): لحن «اعتماد و تخصص»

«چگونه مانند یک متخصص بی‌طرف، راه‌حل را آموزش دهیم»

تکنیک: «صدای مربی» یا (The Educator's Tone) لحنی است که نه بالا می‌رود (کنجکاو) و نه قاطعانه پایین می‌آید (فرمان). این یک لحن میانی، آرام، شمرده و بسیار مطمئن است. این صدای «اخبارگو» یا «پزشک متخصص» است.

روانشناسی پشت آن: این لحن، احساسات را از معادله حذف



می‌کند. وقتی شما با این تُن صحبت می‌کنید، مغز مشتری پیام می‌گیرد که «این فرد در حال ارائه اطلاعات بی‌طرفانه و تخصصی است». این لحن، هیجان‌زده نیست (که نشانه نیازمندی است)، و تهاجمی هم نیست. این لحن، «اعتماد» خالص می‌سازد.

کجا از آن استفاده کنیم؟

ارائه راه‌حل و محصول:

اشتباه: «محصول ما فوووووق‌العاده‌ست! اصلاً زندگیتون رو عوض می‌کنه!» (هیجان‌زده و غیرقابل اعتماد)

درست: (با لحن آرام و شمرده مربی) «دلیل اینکه اکثر مشتریان ما این سیستم رو انتخاب می‌کنن، اینه که فرآیند X رو به طور کامل خودکار می‌کنه. این یعنی... (کمی مکث)... تیم شما می‌تونه روی کارهای مهم‌تر تمرکز کنه.»

پاسخ به سوالات فنی:

درست: «سوال خوبیه. نحوه عملکردش به این صورته که...»

## ۴. صدای همدل (The Slow & Low): لحن «مدیریت



## بحران و مخالفت»

«چگونه با آرام و بم کردن صدا، آتش مخالفت مشتری را خاموش کنیم»

تکنیک: «صدای همدل» یا (The Empath's Tone) یک تکنیک پیشرفته با الهام از مذاکره‌کنندگان FBI است. وقتی مشتری عصبانی است یا مخالفت شدیدی (مانند قیمت) را مطرح می‌کند، واکنش غریزی ما تندتر و بلندتر صحبت کردن است. این تکنیک دقیقاً برعکس عمل می‌کند: شما باید آگاهانه، سرعت کلام خود را «آهسته‌تر» و تُن صدای خود را «بم‌تر» (پایین‌تر) کنید.

روانشناسی پشت آن: صدای آرام و بم، به طور ناخودآگاه «آرامش» و «کنترل» را مخابره می‌کند. وقتی مشتری در اوج هیجان (عصبانیت یا استرس) است و با یک صدای آرام و کنترل‌شده مواجه می‌شود، به طور طبیعی «آینه» (Mirror) شده و او نیز آرام می‌گیرد. این لحن نشان می‌دهد که شما از مخالفت او نترسیده‌اید و بر اوضاع مسلط هستید.

کجا از آن استفاده کنیم؟

پاسخ به مخالفت قیمت:

مشتری (با صدای بلند): «قیمت شما خیلی گرونه!»



اشتباه (با صدای تند و تدافعی): «نه قربان! اگه بدونید چه خدماتی می‌گیرید!»

درست (با صدای آرام، بم و کمی آهسته‌تر): «...متوجهم... (مکث)... دقیقاً چه چیزی در مورد قیمت، شما رو نگران کرده؟»

مشتری عصبانی:

درست (آرام و بم): «من صدای شما رو می‌شنوم... و می‌خوام که این مشکل رو حل کنم...»

## نتیجه‌گیری: شما یک نوازنده هستید، نه یک اپراتور

کلمات شما «نت‌های موسیقی» هستند، اما تُن صدای شما «ملودی» است. یک اسکریپت واحد را می‌توان به صد شکل مختلف اجرا کرد. یک کارشناس فروش تلفنی حرفه‌ای، یک «اپراتور» نیست که فقط کلمات را تکرار کند؛ او یک «نوازنده» ماهر است که می‌داند چه زمانی صدای خود را قاطعانه پایین بیاورد، چه زمانی کنجکاوانه بالا ببرد، چه زمانی متخصصانه آموزش دهد و چه زمانی همدلانه آرام کند. تسلط بر این ۴ تُن صدا، مهم‌ترین مهارتی است که در متقاعدسازی تلفنی به آن نیاز دارید، زیرا مغز مشتری، به موسیقی صدای شما پاسخ می‌دهد، نه فقط به کلماتتان. در تماس تلفنی بعدی خود، کدام یک از این ۴ «نت» موسیقی صدای خود را آگاهانه



تمرین خواهید کرد؟

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.