



تکنیک‌های نفوذ به اتاق مدیران (ویژه فروش B2B)

تکنیک‌های نفوذ به اتاق مدیران (ویژه فروش B2B)

مقدمه: چرا تماس‌های شما به گوش تصمیم‌گیرنده نمی‌رسد؟

در فروش‌های سازمانی (B2B)، بزرگترین چالش فروشندگان، کیفیت محصول یا قیمت نیست؛ بلکه اصلاً دیده نشدن است. شما بهترین پیشنهاد دنیا را دارید، اما یک "دروازه‌بان" (Gatekeeper) سرسخت به نام منشی یا مسئول دفتر، مانع دسترسی شما به مدیر



تصمیم‌گیرنده می‌شود. جملاتی مثل «لطفا رزومه بفرستید»، «آقای مدیر جلسه هستند» یا «اگر لازم باشد خودمان تماس می‌گیریم»، قاتلِ انگیزه‌ی تیم‌های فروش هستند. اما واقعیت این است: منشی‌ها دشمن شما نیستند؛ آن‌ها محافظان زمانِ مدیرشان هستند. اگر نتوانید از این سد عبور کنید، فروشی اتفاق نمی‌افتد. در این مقاله، استراتژی‌هایی را بررسی می‌کنیم که شما را از یک «فروشنده مزاحم» به یک «تماس مهم» تبدیل می‌کند که منشی با کمال میل وصلش خواهد کرد.

استراتژی اول: هرگز به منشی نفروشد (اشتباه مرگبار)

«منشی‌ها قدرت خرید ندارند، اما قدرت "نه" گفتن دارند» بزرگترین اشتباه فروشندگان آماتور این است که شروع به توضیح محصول یا خدمات برای منشی می‌کنند. به محض اینکه منشی بوی "فروش" را استشمام کند، گارد دفاعی می‌گیرد. وظیفه او فیلتر کردن تماس‌های تبلیغاتی است. وقتی شما شروع به پرزنت کردن محصول می‌کنید، عملاً به او می‌گویید: «من یک فروشنده هستم، لطفا من را رد کن!» قانون طلایی این است: با منشی فقط برای گرفتن اطلاعات یا وصل شدن صحبت کنید، نه برای فروش. اطلاعات محصول شما برای او جذابیت ندارد؛ او فقط می‌خواهد بداند آیا تماس شما برای رئیسش ارزش دارد یا دردرس درست می‌کند.



استراتژی دوم: مثل یک مدیر صحبت کنید، نه یک فروشنده

«لحن صدا، بلیط ورود شماست» مدیران با مدیران صحبت می‌کنند. اگر لحن شما بیش از حد پرانرژی، چاپلوسانه یا مصنوعی (لحن بازاریابی تلفنی کلاسیک) باشد، منشی بلافاصله متوجه می‌شود که شما جایگاه برابری با مدیرش ندارید. برای عبور از سد منشی، باید لحنی محکم، کوتاه و با اعتماد به نفس داشته باشید.

• **اشتباه:** «سلام، وقتتون بخیر، خسته نباشید، من از شرکت ایکس تماس می‌گیرم، می‌خواستم اگر امکانش باشه چند دقیقه‌ای وقت آقای مدیر رو بگیرم...» (این لحن فریاد می‌زند که من می‌خواهم چیزی بفروشم).

• **درست:** «سلام، با آقای [نام خانوادگی مدیر] کار داشتم. بگویید [نام خودتان] تماس گرفته است.»

استفاده از لحن دستوری مودبانه و حذف کردن توضیحات اضافه، این تصور را ایجاد می‌کند که شما شخص مهمی هستید و مدیر انتظار تماس شما را دارد.

استراتژی سوم: تکنیک "کمک گرفتن" (هک کردن)



ذهنیت منشی)

«انسان‌ها عاشق راهنمایی کردن هستند» یکی از بهترین روش‌های روانشناسی برای نرم کردن گارد منشی‌ها، قرار دادن آن‌ها در جایگاه «راهنما» یا «کارشناس» است، نه در جایگاه «نگهبان». وقتی شما درخواست کمک می‌کنید، دینامیک مکالمه تغییر می‌کند. به جای اینکه بگویید «وصل کنید به مدیریت»، از این دیالوگ استفاده کنید: «خانم/آقای [نام خانوادگی منشی]، من برای ارسال یک بسته اطلاعاتی تخصصی برای آقای مدیر نیاز به راهنمایی شما دارم. کمی گیج شدم که این مورد را باید دقیقاً برای چه واحدی ارسال کنم تا مطمئن شوم به دست خودشان می‌رسد. شما بهترین شخصی هستید که می‌توانید به من کمک کنید.» این رویکرد محترمانه باعث می‌شود منشی احساس ارزشمندی کند و به جای بلاک کردن، سعی کند راه درست را به شما نشان دهد.

استراتژی چهارم: تماس در ساعات طلایی (وقتی نگهبان‌ها نیستند)

«مدیران زود می‌آیند و دیر می‌روند» منشی‌ها و مسئولین دفتر معمولاً ساعات کاری مشخصی دارند (مثلاً ۸:۳۰ تا ۱۷:۰۰). اما مدیران ارشد، صاحبان کسب‌وکار و تصمیم‌گیرندگان واقعی اغلب قبل از شروع ساعت اداری رسمی یا بعد از پایان آن در دفتر هستند تا به کارهای عقب‌افتاده برسند. اگر در طول روز مدام با سد منشی



برخورد می‌کنید، استراتژی زمان‌بندی را تغییر دهید:

صبح زود (۷:۳۰ تا ۸:۱۵): در این زمان معمولاً خود مدیر تلفن را جواب می‌دهد.

بعد از ساعت اداری (۱۷:۳۰ تا ۱۸:۳۰): زمانی که منشی رفته است، اما مدیر هنوز در حال کار است. در این ساعات، فضای مکالمه غیررسمی‌تر است و شانس اینکه بتوانید مستقیماً با خود شخص صحبت کنید بسیار بالاتر می‌رود.

نتیجه‌گیری: منشی را دور نزنید، با او همراه شوید

عبور از سد منشی به معنی فریب دادن او نیست؛ بلکه به معنی نشان دادن شایستگی حرفه‌ای شماست. اگر یاد بگیرید که با اعتماد به نفس صحبت کنید، به جایگاه او احترام بگذارید و ارزش پیشنهادی خود را در قالب یک تماس مدیریتی (نه یک تماس مزاحم) ارائه دهید، دروازه‌ها به روی شما باز خواهند شد. فراموش نکنید، هر تماس ناموفق، تمرینی است برای تماس میلیاردری بعدی. از فردا صبح، لحن خود را تغییر دهید و نتیجه را ببینید.

برای یادگیری عمیق 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.