



نکاتی برای بهبود مکالمات تلفنی

در این مقاله به چند نکته کلیدی می‌پردازیم که باعث بهبود مکالمات تلفنی می‌شود. اگر بازاریاب تلفنی هستید یا حتی به تماس‌های مشتریان پاسخ می‌دهید، به این نکات توجه کنید. با این کار می‌توانید ذهنیت بهتری از کسب‌وکاران ایجاد کنید.

شما مکالمه را هدایت کنید

مهم‌ترین نکته این است که دیدگاهمان را عوض کنیم و به جای صحبت انفعالی یا Reactive، نوع صحبت را تغییر دهیم و آن را به Proactive تبدیل کنیم. در واقع ما برای دست گرفتن صحبت پیش‌قدم شویم و هدایت مکالمه تلفنی با ما باشد.

فرض کنید مشتری با شما تماس می‌گیرد و سوالاتی می‌پرسد. یک‌راه این است که فقط به سوالات پاسخ دهیم. با این کار در واقع هدایت کل مکالمه را به مشتری واگذاری می‌کنیم که به اندازه کافی تاثیرگذار نیست.

بهتر است به جای این کار، ما پیش قدم شویم و بحث را به عهده بگیریم. مثلا وقتی مشتری سلام می کند و خسته نباشید می گوید بهتر است به جای اینکه ما صرفا پاسخ بدهیم، پیش قدم شویم و جمله سازنده و مثبتی به مشتری بگوییم و خودمان سوال کنیم که آیا می توانیم کمکی به او کنیم.

البته دست گرفتن هدایت صحبت ها به این معنی نیست که ما در حرف های مشتری وقفه ایجاد کنیم یا سعی کنیم که ما بیشتر صحبت کنیم. تا آنجایی که ممکن است گوش می کنیم و هیچ نظری نمی دهیم و اجازه می دهیم مشتری صحبت های خود را ارائه کند، ولی در عین حال سعی می کنیم پیش قدم باشیم و هر جا لازم است صحبت های مفیدی ارائه دهیم.

برای بهبود مکالمات تلفنی عامل باشید

همان طور که گفتیم، Proactive یا عامل بودن به این معنی است که پیش قدم شویم و مکالمه را پیش ببریم، به جای اینکه صرفا به صحبت های طرف مقابل واکنش مختصری نشان بدهیم. مثلا وقتی مشتری در مورد موفقیت خود صحبت می کند، صرفا شنونده نباشیم؛ بلکه او را تشویق کنیم و سوالات بیشتری در مورد همان موفقیت بپرسیم.

خودتان را معرفی کنید و از مشتری بخواهید خودش را معرفی کند

همچنین بهتر است در تماس های تلفنی ابتدا خودمان را دقیقا معرفی کنیم؛ یعنی نام خودمان را با تلفظی کاملا واضح و مشخص به مشتری بگوییم و از مشتری بخواهیم که خود را کاملا معرفی کند و سپس سعی کنیم هدایت صحبت ها را به عهده خودمان بگیریم.

لحن دوستانه و قدرشناسانه داشته باشید

همچنین لحن و نوع صحبت ما در تلفن نیز اثر دارد باید سعی کنیم با صدای بلندتر از حد معمول و کاملا بانگیزه پشت تلفن صحبت کنیم.

این جملات اولیه اگر بدین صورت بیان شود می‌تواند خیلی تاثیرگذار باشد و در مشتری و شخص مقابل احساس خوبی ایجاد کند.

تا می‌توانید در صحبت‌های تلفنی از مشتری تشکر کنید. اگر نکته خوبی اشاره می‌کند و اگر از مشتری چیزی یاد می‌گیریم یا همین‌که مشتری وقت اختصاص داده است که یکی از مشکلات شرکت ما را بیان کند یا اعتراضی را اعلام کند، برای این کار از مشتری سپاس‌گزاری کنیم و قدر این کار را بدانیم.

به راحتی قول ندهید

نکته دیگر این است که سعی کنیم در تماس‌های تلفنی به راحتی قول‌هایی را ندهیم که نمی‌توانیم آن‌ها را انجام دهیم.

مثلا اگر مشتری مبلغی را واریز کرده و با مشکلی مواجه شده است ما به مشتری قول ندهیم که حداکثر در دو دقیقه این کار را انجام خواهیم داد؛ مگر اینکه واقعا بتوانیم در دو دقیقه آن کار را انجام دهیم.

محترمانه صحبت کنید

همچنین سعی کنیم با مشتری با واژه‌های خیلی مودبانه و دوستانه یعنی معیارهایی بالاتر از حد استاندارد که دیگران صحبت می‌کنند، صحبت کنیم. سعی کنید با مشتری مفرد صحبت نکنید. شوخی نکنید، مگر آنکه بسیار محتاطانه باشد.

نگذارید نوع صحبت مشتری بر نوع مکالمه شما تاثیر بگذارد

نکته آخر این است که نگذاریم نوع مکالمه مشتری بر مکالمه ما تاثیر بگذارد. مثلا بعضی از مشتریان خیلی سریع صحبت می‌کنند. نباید خودمان هم سرعت را افزایش دهیم؛ بلکه می‌توانیم جواب‌ها را کاملا باحوصله و با دقت بدهیم و خواهیم دید که مشتری هم سرعت مکالمه خود را تغییر خواهد داد.

اگر مشتری خیلی تدافعی صحبت می‌کند یا اعتراضی دارد، لازم نیست ما هم با این لحن صحبت کنیم. ما می‌توانیم کاملا دوستانه و با آرامش صحبت کنیم و مطمئن باشیم که نوع صحبت‌های ما است که تعیین می‌کند مشتری چگونه با ما صحبت کند. شاید خوب باشد مقاله [پاسخ به اعتراضات مشتریان در بازاریابی تلفنی](#) را هم مطالعه کنید.

توجه به نکاتی که گفته شد باعث بهبود مکالمات تلفنی و همچنین رضایت بیشتر مشتریان خواهد شد.