



۱۰ نکته برای بازاریابی تلفنی بهتر

بازاریابی تلفنی کار آسانی نیست. اغلب از بازاریابی حضوری بسیار سخت‌تر است. یکی از دلایل آن است که مشتری شما را نمی‌بیند حتی اگر مشتری شما را ملاقات نکند و نبیند، انتقال دادن تصویری حرفه‌ای از پشت تلفن برای موفقیت، نیازمند تلاش زیاد است. این ده نکته می‌تواند به شما کمک کند حرفه‌ای‌تر به نظر برسید و در **بازاریابی تلفنی** موفق‌تر عمل کنید.

۱. از هدفون استفاده کنید

گذاشتن هدفون عاملی روان‌شناختی برای آمادگی کاری است؛ زمان فعالیت رسیده است! استفاده از هدفون دست‌های شما را آزاد می‌گذارد، طوری که بتوانید راحت یادداشت بردارید. با یادداشت کردن اطلاعات مهم، بهتر می‌توانید تمام نکات مهم را مرور، خلاصه و پیگیری کنید.

وقتی قرار نیست برای نگه داشتن گوشی تلفن بین گوشی و شانه‌تان تمرکز کنید،

می‌توانید بر مشتری تمرکز کنید. در ضمن با استفاده از یک هدفون خستگی عضلات گردنتان را نیز کاهش می‌دهید و احتمال افتادن گوشی تلفن از دستتان کمتر می‌شود.

۲. ایستاده صحبت کنید

آیا تا به حال دقت کرده‌اید که چرا خواننده‌ها هنگام اجرای برنامه همیشه می‌ایستند؟ این امر اتفاقی نیست. آن‌ها می‌دانند صدایشان زمانی که پرده دیافراگم تا نشود، با دامنه و قدرت بیشتری منتقل می‌شود.

از این راز خواننده‌ها برای مقتدرانه‌تر و با اعتمادبه‌نفس‌تر به نظر رسیدن هنگام صحبت با مشتری در پشت تلفن استفاده کنید. صاف بایستید و انرژی و شور و هیجانتان را به بیرون سرازیر کنید.

۳. یکنواخت صحبت نکنید

از صحبت کردن با تن صدای یکنواخت و کسل‌کننده خودداری کنید. اگرچه تن صدای شما آن چیزی است که صدای شما را می‌سازد، می‌توانید با کمی توجه به آن، ارتباط تلفنی‌تان را بهتر کنید. اطمینان حاصل کنید که تن صدایتان پیامی را که می‌خواهید، به شنونده منتقل می‌کند.

اگر خیلی آهسته صحبت کنید، عبارت «می‌توانید دوباره آن را تکرار کنید؟» را به دفعات خواهید شنید. اگر خیلی بلند حرف بزنید، مشتری مجبور می‌شود گوشی تلفن را از خود دور کند. کمی بلندتر از حد معمول صحبت کنید. همین موضوع این حس را منتقل می‌کند که شما بسیار پر انرژی هستید.

اکثر فروشندگان سریع صحبت می‌کنند. قبل از قطع شدن تلفن از سوی مشتری، با شور و هیجان و علاقه نکات فروش را به گوش مشتری برسانید. آهسته صحبت کردن

نیز همان قدر می‌تواند بد باشد.

۴. کم‌تر حرف بزنید... بیشتر گوش دهید

هر چقدر بیشتر به صحبت‌های دیگران گوش دهید، اطلاعات بیشتری کسب می‌کنید. اگر فقط حرف بزنید و نخواهید به چیزی گوش کنید، چیزی دستگیرتان نخواهد شد. با مطرح کردن یک یا دو سوال شروع کنید و بعد به طرف مقابل اجازه صحبت بدهید. طوری حرف بزنید که در جریان اطلاعات بیشتری درباره مشتری، شرکت، نیازها، خواسته‌ها و اولویت‌های او قرار بگیرید. تنها با امکان صحبت دادن به مشتری می‌توانید این اطلاعات را به دست آورید و بهترین شیوه پاسخ‌گویی به نیازها و برآوردن اولویت‌ها و ارزش‌های مشتری را کشف کنید. به عنوان پاداش این رفتار، مشتری از اینکه چقدر شما باهوش و با معلومات هستید، شگفت‌زده گوشی را می‌گذارد!

۵. بدنتان را آماده کنید

برای اینکه در فروش تلفنی بهتر و موثرتر عمل کنید، چند تمرین ورزشی گرم‌کننده به منظور آماده کردن بدنتان انجام دهید. قبل از برقراری اولین تماس تلفنی‌تان، ورزش‌های صورت را انجام دهید، به این ترتیب که عضلات صورتتان را منقبض و سپس رها سازید و دندان‌هایتان را چند بار به هم بفشارید و رها کنید. آهسته خمیازه بکشید تا عضلات گونه‌ها و پوست صورتتان را آماده کنید. چند بار گونه‌هایتان را پر از هوا و خالی کنید. با بالا بردن و پایین انداختن شانه‌ها، انقباض گردن و شانه‌ها را برطرف کنید. انجام چند تمرین کششی برای کل بدن نیز ایده بدی نیست.

۶. صدایتان را گرم کنید

برای آنکه صدای شما خوب و دلپذیر باشد باید آن را گرم کنید. زمزمه کردن تمرینی عالی برای تارهای صوتی است. قبل از برقراری اولین تماس تلفنی، کمی حرف بزنید؛ مثلاً نقشه شام امشب را با همسرتان بکشید. از بچه‌ها بپرسید برای امروز چه نقشه‌ای دارند. با یک همکار کنار آب‌سردکن اداره گپ کوتاهی بزنید.

۷. پیش از تماس تمرین کنید

هر فروشنده‌ای از تمرین نوشته‌های اصلی و مکالماتش قبل از برداشتن گوشی تلفن سود زیادی می‌برد. توصیه می‌کنم دست‌کم پانزده دقیقه قبل از هر جلسه تمرین کنید. تمرین را با صدای بلند انجام دهید از اینکه ممکن است همکارانتان شما را دست بیندازند، نگران نباشید؛ آن‌ها زمانی که نتیجه کارتان را در فروش ببینند دیگر نخواهند خندید. این مراحل را کامل تمرین کنید: مقدمه و جملات آغازکننده، نوشته‌ها و دیالوگ‌های جلب مشتری، پیگیری قرار ملاقات‌ها، نوشته‌های پیگیری و بستن قراردادها؛ تمام این موارد را تمرین کنید.

یک جلسه پیگیری تمرینی در پایان هر روز ترتیب دهید. از یک همکار، دوست یا سرپرست دلسوز بخواهید با شما در اجرای این تمرین همکاری کند. اگر زمانی را به طور منظم برای بهبود مهارت‌های فروش تلفنی‌تان در نظر بگیرید، مطمئن باشید در مکالمه تلفنی نیز به عنوان یک حرفه‌ای ماهر ظاهر شوید.

۸. تلفن‌هایتان را دسته‌بندی کنید

به منظور حداکثر تاثیر و اثربخشی بهینه، تلفن‌ها را دسته‌بندی کنید؛ برای مثال تمام تماس‌های جلب مشتری را در یک چارچوب زمانی -مثلاً در دو ساعت اول صبح- بگیرید و سپس روزتان را با یک جلسه اختصاص داده شده به انجام تلفن‌های پیگیری دنبال کنید. دست‌کم ده تلفن مشابه را در یک ردیف قرار دهید و پشت سر هم انجام

دهید. با تمرکز بر یک نوع، شما خودتان را بیشتر در منطقه مخصوص زمین بازی قرار می‌دهید و بر مهارت‌ها و قدرت‌های مورد نیازتان برای دستیابی به نتیجه تلفنی موفق متمرکز می‌شوید. به محض اینکه تماس‌ها را یک‌به‌یک علامت می‌زنید، متوجه می‌شوید با هر تماس نتایج بهتری کسب می‌کنید.

۹. صدای تماس‌هایتان را ضبط کنید

وقتی تماس‌ها را ضبط می‌کنید، نه تنها یک نوار ضبط شده ارزشمند از مکالمه تلفنی‌تان ایجاد می‌کنید -موردی که بعداً هر وقت نیاز داشتید به آن مراجعه می‌کنید- بلکه ابزاری ارزشمند برای ارزیابی خودتان ایجاد می‌کنید. به این موارد دقت کنید: آیا خیلی سریع صحبت کردید؟ خیلی حرف زدید؟ آیا تهاجمی به نظر می‌رسیدید؟ به نظر آماده نبودید؟ طوری به خودتان گوش دهید که انگار یک مشتری گوش می‌دهد. با انجام این کار، روش‌هایی را کشف می‌کنید که با آن‌ها می‌توانید مهارت‌های فروش تلفنی را ارتقا دهید.

۱۰. یادداشت کنید

یک بازاریاب تلفنی حرفه‌ای هیچ‌گاه بدون داشتن دفتر و قلم تماس‌ها را آغاز نمی‌کند. تمام نکات مهمی که مشتری می‌گوید را یادداشت کنید. خیلی زشت است که از مشتری سوالی بپرسید که قبلاً آن را توضیح داده است یا نام و مشخصات او را مجدداً بپرسید. یادداشت خلاصه صحبت‌های مخاطب هم تمرکز شما را افزایش می‌دهد و هم اعتماد مخاطب را جلب می‌کند. همچنین یادداشت کردن باعث می‌شود حرف مخاطب را مدام قطع نکنید. اگر وسط صحبت‌های او چیزی به ذهنتان رسید همان لحظه بیان نکنید، بلکه یادداشت کنید و در زمان مناسب به او بگویید.