



فروشنده‌گی با سیستم پاسخگوی تلفنی

امروزه بازاریابی نوین به سمت روش‌های خودکار پیش می‌رود. در گذشته تمامی عملیات بازاریابی و فروش توسط فروشنده‌گان انجام می‌شد. ولی امروزه شرکت‌هایی در فروش خود موفق خواهند شد که از سیستم‌های خودکار برای ساده‌سازی کارهای خود استفاده کنند.

نقش سیستم‌های تلفنی خودکار در تحول بازاریابی مدرن

یکی از ابزار مهم در هر کسب‌وکار، سیستم پاسخگوی تلفنی خودکار است. این سیستم‌ها در دو نوع موجودند. انواع سخت‌افزاری و انواع نرم‌افزاری. در نوع نرم‌افزاری یک نرم‌افزار بر روی کامپیوتر نصب می‌شود و کامپیوتر از طریق مودم به خط تلفن متصل می‌شود. پس از راه‌اندازی سیستم می‌توانید وظیفه هر دکمه را تعریف کنید. مثلاً با زدن دکمه ۱ جدیدترین محصولات معرفی شوند و با زدن دکمه ۲ فروش‌های

ویژه هفتگی معرفی شوند.

به جای استفاده از موسیقی خالی در هنگام انتظار مکالمه، از پیام‌های تبلیغاتی استفاده کنید و یا مخاطب را با کسب‌وکار و محصولاتتان آشنا نمایید. در این صورت مخاطب به زودی خسته نخواهد شد. من همواره تعجب می‌کنم که مدیران، منشی استخدام می‌کنند و به او وظیفه تکراری و خسته‌کننده‌ای محول می‌کنند. کار منشی آن است که روزانه ده‌ها بار عینا اطلاعاتی تکراری را برای تماس گیرندگان بازگو کند. در این صورت خلاقیت از بین می‌رود.

به جای این کار می‌توان بهترین متن ممکن را تهیه و آن را ذخیره کرد و به طور خودکار برای مشتریان پخش نمود. سپس اگر مشتری به اندازه کافی ترغیب شد می‌تواند با زدن دکمه‌ای بر روی تلفن با اپراتور صحبت کند.

نکات کاربردی برای بهبود عملکرد پاسخگوی تلفنی در کسب‌وکارها

پیام پاسخگوی تلفنی را هر چند وقت یکبار تغییر دهید. در پیام‌های خود دقیقا ساعات کاری شرکت را بگویید و از تماس‌گیرنده بخواهید در ساعات معینی تماس بگیرد. همچنین می‌توانید در پیام خاصی برای خارج از ساعات کاری تهیه کنید و به مخاطب بگویید که خارج از ساعت کاری تماس گرفته ولی با این وجود می‌تواند اطلاعاتی کافی درباره محصولات و خدمات شما به دست آورد و حتی می‌تواند سفارش خود را ثبت کند.

نرم‌افزارهایی وجود دارند که می‌توانند شماره شخص تماس‌گیرنده را نمایش دهند و حتی اطلاعات مختصری از او و سابقه خرید او به نمایش بگذارند. از این امکانات بهترین استفاده را بکنید.