



غلبه بر بیزاری از بازاریابی تلفنی

بیزاری از تلفن فروش، از جمله متداولترین عارضه‌هایی است که گریبان گیر فروشندگان در هر جای دنیا می‌شود. این مشکل از بازدهی، تلفن‌ها و نتایج فروشندگان می‌کاهد. فروشندگان ماهر و موفق نیز ممکن است با این معضل مواجه شوند.

معتبرترین ملاک موفقیت آتی هر فروشنده‌ای، تعداد تماس‌های تلفنی دائمی او برای یافتن مشتری است. به‌طور خلاصه، فروشنده باید بر توانایی خود در برقراری تعداد زیادی تماس تلفنی روزانه تکیه کند. عارضه فوق به‌طور خاصی در فروشندگان جدیدی صدق می‌کند که کارهایی می‌کنند که آزمایش و تایید نشده است و این افراد هنوز دانش زیادی درباره محصولات و خدماتی که ارائه می‌دهند ندارند.

همه فروشندگان گاهی با بیزاری شدید از تلفن فروش مواجه می‌شوند. در این مقاله به شما در تشخیص علائم و انواع متداول این عارضه کمک می‌کنیم و نشان می‌دهیم تا چه حد مستعد ابتلا به آن هستید و نیز استراتژی‌هایی برای مصونیت در برابر آن

ارائه می‌کنم.

شناخت بیزاری از تماس فروش

به‌منظور درک کامل بیزاری از تماس فروش، باید علائمش را تشخیص دهید. برخی فروشندگان هنگام بروز این مشکل قادر به تشخیصش نیستند. اما در اینجا روشی آسان برای آزمودن این عارضه وجود دارد و آن این است: از نسبت‌های فروش برای تاثیرگذاری بر حال و هوای فروشتان استفاده کنید. اگر شما تعداد لازم تماس تلفنی، به‌قصد دستیابی به اهداف فروشتان نگرفته‌اید، آن همان مدرکی است که به دنبالش می‌گشتید. به عبارت ساده‌تر، شما بیزاری از تلفن فروش دارید!

حالا ببینیم چه چیزی دقیقاً باعث وقوع این حالت می‌شود. اگرچه نظریات گوناگونی در این باره مطرح می‌شود. در زیر برخی نظریه‌های مشهورتر بیان می‌شوند:

محیط شما

ممکن است شما در خانواده‌ای بزرگ شده باشید که در آن فروشنده‌گی، به‌عنوان یک شغل، چندان مورد احترام واقع نمی‌شد. والدین از فرزندان می‌خواهند که در حرفه‌هایی نظیر پزشکی، دندان‌پزشکی، حسابداری و وکالت مشغول به کار شوند. به نظر آن‌ها، فروشنده‌گی موفقیتی در پی ندارد.

محیط کارتان

برخی افراد، شاید حتی مدیرتان، باعث بالا رفتن سطح بیزاری شما از فروش و مانع رشد عملکردتان می‌شوند. مثلاً برخی فروشندگان با عملکرد پایین، شما را تشویق به دورهم‌نشینی و خوردن قهوه و کیک می‌کنند. آن‌ها می‌کوشند شما را به جلسات گفت‌وگویی وارد کنند که در آن به شکایت درباره اوضاع بد شرکت می‌پردازند و اینکه

شرکت فهرستی از افرادی فقیر برای بازیگران اصلی خرید در اختیار آنها نهاده است. این کار را نکنید!

حوزه فروش یا شرکتی که برای آن کار می‌کنید

فروشنده‌های حرفه‌ی شما، خودشان را در این شغل چطور ارزیابی می‌کنند؟ آیا خودشان را فروشنده، حسابدار، همکار، نماینده حسابداری یا مشاور فروش تلقی می‌کنند؟ افراد، معمولاً فهرستی بلندبالا از عناوین شغلی را به‌طور شخصی یا گروهی به خود نسبت می‌دهند و با این کار می‌خواهند فروشنده بودن خود را انکار کنند. اما با آن مواجه شوید، شما همگی فروشنده‌اید. اجازه ندهید عنوانی شغلی، این تفکر را در شما پدید آورد که در معرض ابتلا به بیزاری از فروش تلفنی نیستید؛ همگی شما مستعد آن هستید.

استراتژی ارزیابی کردن همه چیز

بیزاری دائمی از تلفن کردن می‌تواند به دلیل اعتماد به نفس پایین، کم بودن سطح رضایت‌مندی شما از محصول یا خدماتی که ارائه می‌دهید یا حتی عدم قطعیت درباره‌ی ارزش‌ها و اهداف شخصیتان باشد.

روند ارزیابی همه‌چیز، از خود فروش گرفته تا محصولات و ارزش‌های فروش، تمام این علل ریشه‌ای را شناسایی و به افزایش اعتماد و وضوح هدف‌تان کمک می‌کند.

هنگام ارزیابی همه موارد و کمک به حداکثر کردن تلاش‌هایتان موارد زیر را رعایت کنید:

۱. فهرستی از مهارت‌ها و ویژگی‌های شخصیتی خود تهیه کنید

آن خصوصیتی که از شما فروشنده‌ای خوب و کارمندی باارزش می‌سازند. توانایی‌های

شما در حل مسئله چه مواردی هستید؟ آیا سال‌ها تجربه دارید و توجه شما به جزئیات امور است؟

۲. در شروع کارتان، ابتدا به مشتریان راضی تلفن کنید

انجام چنین کاری می‌تواند خصوصیات مثبت و پیروزمندانه را به شما یادآوری کند. این تقویت روحیه، احساسات منفی که باعث می‌شدند شما سمت تلفن نروید، از شما دور می‌کنند!

۳. سپس، قبل از قطع کردن تلفن، از مشتری بپرسید چیز دیگری لازم ندارد. درباره تلفن‌های مربوط به مراجعات بعدی، پشتیبانی از محصول یا ارائه اطلاعاتی درباره محصولات جدید از او سوال کنید

انجام این مرحله کارتان را پررونق می‌کند. به عبارت دیگر، موفقیت دیگری به نمره شما می‌افزاید و منجر به تلفن‌های پشتیبانی سودآوری می‌شود.

۴. بعد از نوشتن فهرست شخصی خود، ویژگی‌ها و فواید محصولات شرکتتان را بررسی کنید

هنگام ارزیابی کلیه موارد شرکت و خودتان و انتقال آن‌ها روی جدول، سوالات زیر را از خودتان بکنید:

- برای این مشتریان چه کاری می‌کنیم؟
- چه ویژگی‌ای ما را از رقبایمان متمایز می‌کند؟
- داشتن چه خصوصیتی مرا به فردی تبدیل می‌سازد که آن‌ها باید با او کار کنند؟
- فواید مخصوص خدمات ما کدام‌اند؟
- اگر بنا باشد به یکی از دلایل فوق فردی با من دادوستد کند، آن دلیل کدام است؟

۵. گزارش فهرست تکمیل شده خود را جایی دم دست بگذارید تا به عنوان منبع ارجاعی مفیدی از محصولات و خدمات و نگرشی سریع به موارد دست‌چین شده، سریعاً از آن استفاده کنید

اگر مدت مدیدی است که با بیزاری از تلفن کردن دست‌به‌گریبان شده‌اید، فهرست

فوق را هرروز مرور کنید. آن را دم دست نگه دارید تا هر وقت به آن نیاز داشتید، به کمکش اعتماد به نفس و اعتبار خود را بالا ببرید.

استراتژی تنظیم اهداف روزانه

در نظر گرفتن اهدافی غیرواقعی و دور از دسترس، می‌تواند بیزاری از تلفن فروش را وخیم‌تر کند. برای مثال اگر شما هدفتان را به این صورت در نظر گرفته باشید که «باید بازده شما پانصد درصد افزایش یابد» این هدف خیلی فراتر از حد تصور شماست و در اولین گام قادر به تحقق آن نیستید و دچار یاس و ناامیدی می‌شوید.

از خودتان جلو نزنید! ممکن است بخواهید تا انتهای سال به فروش صدوبیست میلیون برسید؛ اما به جای امید داشتن به این هدف بلندپروازانه، آن را به هدف‌های کوچک‌تری تقسیم کنید؛ یعنی فروش صدوبیست میلیون در سال برابر فروش ده میلیون در ماه را مدنظر قرار دهید. آیا این هدف در دورترین رویاهایتان می‌گنجد؟ اگر نه، هدفتان را اصلاح کنید و هدفی را برای خود در نظر بگیرید که دسترس‌پذیر باشد.

اگر هدفتان معقول و واقعی است، هفته خود را به روزها تقسیم کنید و تعیین کنید برای دستیابی به آن هدف هرروز چه مراحل را باید سپری کنید. در نسبت‌های بستن قراردادتان، هرروز باید چه تعداد تلفن کنید؟

استراتژی منع صحبت منفی با خود

برخی اوقات صدای درونی فروشنده بزرگ‌ترین مشوق او در فروش است. اما در سایر مواقع، این نجوای درونی آهسته، فروشنده حرفه‌ای را پشت دیواری سنگی اسیر می‌کند یا او را به درون رودخانه‌ای عمیق از شک و تردید هل می‌دهد. آیا تابه‌حال عباراتی از این دست را در سر خود شنیده‌اید: «آنها می‌خواهند تو را رد کنند» یا «چرا آنها می‌خواهند از من استفاده کنند؟» اگر دچار بیزاری تلفنی هستید، باید خودتان را از شر این صحبت‌های منفی خلاص کنید.

تفکرات و صحبت‌های منفی تولید اضطراب می‌کنند که یقیناً بر روند تماس تلفنی تاثیر می‌گذارند. به‌منظور استفاده از استراتژی منع صحبت‌های منفی، راحت و آسوده‌خاطر باشید و جلوی این‌گونه تفکرات منفی را بگیرید. برای مثال، می‌توانید با تکرار روزانه جملات تاییدی مثبت با صدای بلند، حین رانندگی سمت محل کارتان یا درست قبل از تلفن کردن، این کار را انجام دهید. این افکار منفی هنوز هم ممکن است گاهی به ذهن شما وارد شوند؛ اما با تکرار روزانه جملات تاکیدی مثبت، صدای آن‌ها آهسته‌تر می‌شود و بعد از چند بار تلفن کردن، کلاً قطع می‌شود.

اگر صدای درونی شما به شکل انتقادی تند و خشن است، سعی کنید این پیام‌های منفی را روی کاغذ منتقل کنید. انتقال آن‌ها روی کاغذ به شما کمک می‌کند باطلشان کنید. صحبت‌های مثبت با خودتان را نیز می‌توانید بنویسید و با دادن تایید مثبت به خودتان، تغییر حالتان را احساس کنید.

استراتژی تصویرسازی تلفنی بی‌نقص

انسان‌ها ذاتاً منفی‌نگر هستند و طبیعت انسانی اغلب ایجاب می‌کند فروشنده بدترین نتیجه ممکن از فروش را به تصویر بکشد. اما اگر قصد خیال‌پردازی در مورد فروشتان را دارید، آن را به‌صورت قصه‌ای با پایان خوش بسازید. قبل از شروع به تلفن کردن آن را به بهترین روشی که می‌توانید بازی کنید به تصویر بکشید.

درست قبل از شروع برنامه تلفنی خود، مراحل زیر را دنبال کنید:

۱. خودتان را در حال تلفن کردن با اعتماد به نفس کامل تصور کنید.

تصویرسازی افکار مثبت در ذهن، به‌عنوان تمرینی برای تماسی واقعی، به‌کاربرده می‌شود. هرچقدر تصویر را بر پرده ذهن بیشتر نمایش دهید، احتمال واقعی‌تر شدن آن بیشتر است.

۲. یک مشتری راضی و پذیرا را تصور کنید که در حال پرسیدن مواردی از شماست.

۳. مبادله پول را به تصویر بکشید و حال و هوای زمانی را به خود بگیرید که مشتری می‌گوید: «آن را برمی‌دارم!»

استراتژی ده دقیقه‌ای

پیش‌بینی ساعات مربوط به تلفن کردن خیلی فکر انگیزه‌بخشی نیست، حتی برای موفق‌ترین و مثبت‌ترین فروشندگان؛ اما برای تلفن‌کننده ناراضی، آن پیش‌بینی می‌تواند مانعی بر سر راه کل فعالیت ایجاد کند یا حتی آن را با تاخیر مواجه سازد.

اگر خودتان را در چنین وضعیتی دیدید، استراتژی ده دقیقه‌ای را امتحان کنید؛ یعنی به خودتان اجازه دهید به این تلفن‌ها، صبح‌ها، بعدازظهرها و طی روز جواب بدهید. اما قبل از اینکه اجازه داشته باشید تلفن کردن را رها کنید، ده دقیقه صرف حل مشکل این نوع مشتریان بکنید. به خودتان قول دهید بعد از اتمام ده دقیقه، می‌توانید دست از کار بکشید.

فایده این استراتژی این است که شما الگوی منفی را در هم می‌شکنید. اطمینان حاصل کنید که تنها به مدت ده دقیقه به این تماس پرداخته‌اید، در این مدت، تعداد کمی یا حتی یک تلفن کرده‌اید، قبل از آنکه آن روز دست از کار بکشید. اما شما گام اول را برداشته‌اید که در نوع خود پیشرفت محسوب می‌شود. وقتی شما این امر را نگرشی خوب و مثبت تلقی می‌کنید، عادات مثبت را در خود تقویت می‌کنید. شاید فردا دوباره آن را حتی برای مدتی طولانی انجام دهید.

بعد از پشت سر گذاشتن سخت‌ترین مرحله یعنی برداشتن گوشی تلفن، باقی کار چندان مشکل نیست. در واقع، ممکن است متوجه شوید که ده دقیقه شما، سی دقیقه یا حتی بیشتر طول می‌کشد، بدون اینکه ذره‌ای شما را ناراحت کند.

