



به غول ترسناک فروش تلفنی مسلط شوید

هیچ کس از فروش تلفنی خوشش نمی آید. احتمالاً فروشندگان حرفه‌ای کم‌ترین علاقه را به این بخش از کارشان دارند؛ اما فروش تلفنی هم یکی از مهم‌ترین فرآیندهای فروش و تبدیل مشتریان احتمالی به مشتریان واقعی و بستن قرارداد است.

اگر به طور مداوم در فروش تلفنی به بن‌بست بخورید و پاسخ منفی بشنوید، احتمالاً کمی ترس یا بهتر بگوییم، عدم تمایل نسبت به این نوع فروش در وجودتان ایجاد می‌شود؛ اما موضوع اصلی این است که اگر نتوانید با شنیدن پاسخ منفی کنار بیایید، باید برای همیشه حرفه فروش را ببوسید و بگذارید کنار! در این مقاله می‌خواهیم نکاتی به شما بیاموزیم تا با آمادگی بیشتری به سراغ فروش تلفنی بعدی‌تان بروید.

با چه کسی می‌خواهید تماس بگیرید؟

بخش مهمی از آماده‌سازی برای تماس تلفنی این است که فهرست شماره‌های تلفنتان را به خوبی بررسی کنید. نباید فقط دفترچه تلفن را بردارید و به طور تصادفی با

اسم‌های داخل آن تماس بگیرید. از اینترنت استفاده کنید. فهرستی هدفمند از افراد تصمیم‌گیرنده‌ای تهیه کنید که به محصول یا خدمات شما نیاز دارند. از لینکدین استفاده کنید و مشاغل و افراد مرتبط با محصولات یا خدمات خود را بیابید.

پیش‌نویسی از حرف‌هایی که می‌خواهید بزنید، یادداشت کنید

شاید خنده‌دار به نظر بیاید، اما بنویسید که می‌خواهید چه چیزهایی را بگویید. فروش تلفنی تلاشی برای معرفی محصولات به مشتری احتمالی است. به این فکر کنید که آیا اگر این مشتری را به صورت حضوری ملاقات می‌کردید، برای جذب او چه کارهایی انجام می‌دادید؟

آیا برای او انواع ارائه‌های پاورپوینتی یا نمونه‌ای از محصولات فراهم نمی‌کردید؟ یا فی‌البداهه هر چه به ذهنتان می‌رسید را بیان می‌کردید؟ البته که نه. پس چرا فکر می‌کنید باید در برخورد با مشتریان تلفنی هر چه که فی‌البداهه به ذهنتان رسید را بیان کنید.

اگر حرف‌هایی که می‌خواهید به مشتری تلفنی‌تان بزنید را روی برگه‌ای یادداشت کنید، بهینه‌ترین روش برای بیان صحبت‌هایتان را خواهید یافت. همچنین حین نوشتن به نکات یا مشکلاتی برخورد کنید که مشتری احتمالاً از آن‌ها برای دادن پاسخ منفی استفاده می‌کند و در نتیجه می‌توانید از پیش پاسخ مناسب و روشنی برای مشکلات بیابید. با این کار اگر مشتری بهانه شماره یک را بیاورد، دلیل شماره یک را برایش توضیح می‌دهید و اگر خواست با توسل به مشکل شماره دو پاسخ منفی بدهد، راه حل شماره دو را ارائه خواهید کرد. دیگر همه چیز آماده خواهد بود. اگر قبل از تماس گرفتن به خوبی به همه این مسائل فکر کنید و مشکلات احتمالی را بسنجید، خود را به عنوان متخصصی به مشتری نشان می‌دهید که بی‌هیچ وقفه‌ای می‌تواند به مشکلات یا سوالات او پاسخ مناسب و منطقی دهد.

اما فکر نکنید این یادداشت باید خیلی رسمی بوده یا اینکه باید کلمه به کلمه مکالمه‌تان را روی برگه پیاده کنید. اگر مهارت کلامی خوبی دارید و به راحتی جمله‌سازی می‌کنید، فقط کافی است نکته‌وار همه چیز را بنویسید یا فقط چارچوب مکالمه‌تان را بسازید. مطمئن شوید که نوشته‌تان به نظر طبیعی می‌آید و سبک منحصر به فرد گفتاری‌تان را حفظ می‌کند؛ اما فراموش نکنید که نباید از روی کاغذ برای مشتری بخوانید! او کاملاً متوجه این موضوع می‌شود. نگاهی به برگه بیندازید و به سبک خودتان جمله‌سازی کنید.

قبل از هر تماس به این فکر کنید که با چه چارچوب گفتاری می‌خواهید با مشتری صحبت کنید و چطور می‌خواهید نیازهای مشتری را برطرف کنید. تمرین باعث پیشرفت شما خواهد شد. گاهی اوقات بهترین روش برای طبیعی به نظر رسیدن این است که زمان زیادی صرف تمرین و کار کردن روی نکات کلیدی یادداشت فروشتان کنید.

پیام صوتی‌تان را نیز بهینه‌سازی کنید

اگر استفاده از پیام‌گیر و پیام‌های صوتی برای شما امری متداول است، باید آن را نیز مانند مکالمه تلفنی‌تان بهینه‌سازی کنید. ابزارهایی وجود دارند که به شما اجازه می‌دهند تا پیام صوتی‌تان را به بهترین شکل ممکن ضبط کنید. زمانی که شخصی پاسخگوی تماس شما نبود، فقط کافی است دکمه‌ای را فشار دهید تا پیام صوتی ضبط‌شده‌تان برای او ارسال شود. سپس می‌توانید با خیالی آسوده به سراغ نفر بعدی بروید.

شجاع باشید و نترسید

هیچ‌کس از شنیدن پاسخ منفی خوشش نمی‌آید. ما زمان زیادی از زندگی‌مان را صرف دوری از چنین موقعیت‌هایی می‌کنیم؛ اما این موضوع در حیطه فروش و به‌خصوص

فروش تلفنی، امری اجتناب‌ناپذیر است. اگر بر ترس خود چیره شوید، فعالیت بیشتر و قدرتمندانه‌تری در این زمینه خواهید داشت؛ پس متن مکالمه خود را از پیش آماده کنید، فرد مناسبی را برای تماس انتخاب کنید و پاسخ بهانه‌ها و سوالات احتمالی او را نیز در ذهن (روی کاغذ) داشته باشید... اما بدانید که با همه این‌ها باز هم ممکن است پاسخی منفی بشنوید!

متاسفم! داستان فروش تلفنی داستان «به خوبی و خوشی تا ابد زندگی کردند» نیست؛ اما آماده شدن و اعتماد به نفس عواملی هستند که میزان موفقیت شما را در این نوع فروش نه‌چندان دل‌چسب افزایش خواهند داد.