



مشاوره بازاریابی برای کسب و کارهای کوچک ۲

سوال:

در حال حاضر با مشکلی مواجه هستم که از شما می‌خواهم من را راهنمایی کنید. یکی از کانال‌های بازاریابی من تلفن هست و کامپیوتر من دارای فکس مودم ۳ چیپ زولتریکس هست. دنبال برنامه کامپیوتری می‌گردم که بر روی کامپیوتر خودم نصب کنم و کار بازاریابی تلفنی را با آن انجام دهم یعنی از طریق کامپیوتر تماس‌های خود را انجام دهم و نه با تلفن دستی. ممنون می‌شوم که برنامه‌ای را در این مورد به من معرفی کنید که حتما کار کند چون خودم چند برنامه را تست کردم اما متأسفانه درست کار نمی‌کرد.

پاسخ:

یکی از ابزار مهم در هر کسب و کار، سیستم پاسخگوی تلفنی خودکار است. این سیستم‌ها در دو نوع موجودند. انواع سخت‌افزاری و انواع نرم‌افزاری. در نوع نرم‌افزاری یک نرم‌افزار بر 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 یا مخاطب را با کسب‌وکار و محصولات‌تان آشنا کنید؛ 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 عیناً اطلاعاتی تکراری را برای تماس‌گیرندگان بازگو کند؛ در این صورت خلاقیت از بین می‌رود.

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

یکی از بهترین نرم‌افزارهای پاسخگویی تلفنی که امکانات فراوانی دارد IVM Answering Attendant نام دارد. این نرم‌افزار بر سیستم‌عامل ویندوز نصب می‌شود و توسط آن می‌توانید یک سیستم پاسخگوی خودکار بسیار پیشرفته راه‌اندازی کنید؛ مثلاً می‌توانید تعریف کنید که با زده شدن دکمه‌ای خاص عملیات مشخصی انجام شود، مثلاً پیامی صوتی پخش شود یا صدا ضبط شود و ... این نرم‌افزار حتی می‌تواند به پایگاه داده متصل شود و از روی اطلاعات پایگاه داده تصمیم‌گیری کند؛ مثلاً مبلغ کل خریدهای مشتری را اعلام کند. کار با این نرم‌افزار بسیار آسان است و به راحتی می‌توانید توسط محیط گرافیکی آن را برنامه‌ریزی کنید.

سیستم پاسخگوی تلفنی هوشمند برای کسب‌وکارهای کوچک ابزاری بسیار مهم و کارآمد است. شما می‌توانید توسط این سیستم در خارج از ساعات کاری سفارشات را به صورت تلفنی ثبت کنید، پشتیبانی تلفنی هوشمند داشته باشید و به بازاریابی محصولات و خدمات خود پردازید.

سوال:

سوالم این است که شما که این همه در مورد صفحه فرود یک سایت تاکید دارید و خودتون هم از این صفحه استفاده می‌کنید چه طوری این صفحه را ساختید؟ من تو اینترنت زیاد جست‌وجو کردم ولی چیزی پیدا نکردم. با تشکر از شما

پاسخ:

برای دوستانی که با مفهوم صفحه فرود آشنا نیستند، صفحه فرود نه صفحه اصلی سایت، نه صفحه محصول و نه صفحه سفارش است. صفحه فرود صفحه‌ای بسیار ساده از سایت است که مخاطب را ترغیب می‌کند اطلاعات تماس خود را وارد کند تا هدیه‌ای دریافت کند. این هدیه می‌تواند یک فایل رایگان باشد که شامل اطلاعات جالبی برای مخاطب است.

صفحه فرود صفحه‌ای از سایت است که تنها با یک هدف طراحی شده است: بازدیدکننده را متقاعد سازد که علاقه خود را به کسب‌وکار شما نشان دهد. صفحه فرود صفحه‌ای است که معمولا بازدیدکننده با کلیک بر تبلیغات شما یا لینک شما در سایت‌های دیگر به آنجا رسیده است.

صفحه فرود معمولا به چندین نام معروف است:

Squeeze page

Landing page

Opt-in page

استفاده از صفحه فرود، مناسب‌ترین راه برای خوشامدگویی به مشتریان احتمالی است. بازدیدکننده در صفحه فرود تصمیم می‌گیرد که آیا مایل به ادامه ارتباط با شما است یا خیر؟

صفحه فرود صفحه‌ای بسیار ساده است. معمولا با حروف درشت عنوان جذابی دارد و در چند خط توضیحاتی داده شده است. در این صفحه اعتبار خود را به مشتری ثابت می‌کنید و او را آماده می‌کنید تا هدیه‌ای کوچک از شما قبول کند. در ازای هدیه از

آنان فقط می‌خواهید که خودشان را معرفی کنند. هر چه افراد بیشتری را متقاعد سازید که به صفحه فرود بیایند و هدیه را دریافت کنند، فروش بیشتری خواهید داشت.

اگر با برنامه‌نویسی آشنا نیستید می‌توانید از خدمات شرکت‌هایی مانند www.icontact.com برای ساختن صفحه فرود استفاده کنید. با عضویت در این سایت‌ها که البته رایگان نیست و مستلزم پرداخت مبلغ اشتراک ماهانه است به راحتی می‌توانید یک فرم طراحی کنید و سپس کد html آن فرم در اختیار شما قرار می‌گیرد که به سادگی قابل اضافه کردن به کد صفحه‌ای از سایت شما است. با این کار یک فرم برای دریافت نام و آدرس ایمیل بازدیدکننده به صفحه اضافه می‌شود و وقتی مخاطب اطلاعات خود را وارد می‌کند، این اطلاعات در پایگاه داده‌ای ذخیره می‌شود و شما با ورود به سایت www.icontact.com می‌توانید اطلاعات بازدیدکنندگان را ببینید. البته کار این سایت بسیار فراتر از جمع‌آوری اطلاعات است و در واقع یک سیستم کامل بازاریابی با ایمیل در اختیارتان قرار می‌دهد. می‌توانید سیستم را طوری تعریف کنید که وقتی بازدیدکننده‌ای اطلاعات تماسش را در سایت شما وارد کرد، سلسله‌ای از ایمیل‌ها به صورت خودکار و زمان‌بندی شده برای مخاطب ارسال شود.