



۷ نکته برای افزایش موفقیت در فروش تلفنی

خلاقیت شماره ۱۰۴، برایان تریسی

به سختی می‌توان با برخی از مشتریان تلفنی کنار آمد. برای همین وظیفه شما است که مشتری را قبل از شروع فرآیند فروش تلفنی آماده کنید؛ حال این فروش چه فروش تلفنی باشد، چه حضوری.

شاید در ابتدا فرآیندی که در این مقاله آمده، برایتان طولانی و دشوار جلوه کند؛ به خصوص اگر به آن عادت نداشته باشید.

من با مشتریان تلفنی زیادی تماس گرفته‌ام و می‌خواهم به شما نشان دهم که چطور این فرآیند را به خوبی و در کمال سادگی طی کنید.



در ادامه هفت نکته را خاطرنشان می‌کنم که برای افزایش موفقیت در فروش تلفنی ضروری هستند.

۱. در فروش تلفنی تمام سؤالاتی که مطرح می‌کنید خطاب به مشتری باشند، نه خودتان

در اولین تماسی که با مشتری برقرار می‌کنید، تمام توجه و سوالات خود را معطوف به خود مشتری کنید. در مورد خودتان، شغل‌تان و شرکت‌تان صحبت نکنید.

به یاد داشته باشید که الان وقت، وقت آن‌هاست، نه شما. فروش مشتری‌محور، حرفه‌ای‌ترین نوع فروش است و فروش حرفه‌ای زمانی صورت می‌گیرد که شما با مشتری در مورد نیازها و خواسته‌هایش صحبت کنید.

۲. تمام سوالات خود را از قبل مشخص کنید

اطلاعات بیشتر = فروش بیشتر. در فروش تلفنی هرچه بیشتر بتوانید از مشتری اطلاعات بگیرید، راحت‌تر خواهید توانست صلاحیت مشتری را بررسی کنید و محصول خود را به فروش برسانید. به همین خاطر است که سوال پرسیدن از اهمیت زیادی برخوردار است. سوالات شما باید از قبل با دقت مشخص شده و به ترتیب کلی به جزئی قرار گرفته باشند. شما باید یاد بگیرید که با وقت گذراندن با مشتری‌های خوبتان محصولتان را نیز به فروش برسانید.

۳. از متن‌های از پیش نوشته‌شده به صورت جدی دوری کنید!

زمانی که پاسخ مثبتی از مشتری در مورد سوالات اولیه خود گرفتید، بهتر است سوالاتی در مورد کسب‌وکار، بازار، بودجه و... از مشتری بپرسید. در بسیاری از مواقع مشتریان به امید گرفتن راه‌حلی مناسب حاضرند این اطلاعات را به شما بدهند. برای اینکه بتوانید از مشتری اطلاعات بگیرید، می‌توانید از یکی از سوالات آغازکننده زیر کمک بگیرید:



اگر می‌توانستید به شکلی جادویی سه تا از مشکلات کسب‌وکارتان را حل کنید، چه مشکلاتی را انتخاب می‌کردید؟

اگر می‌توانستید موقعیتی شگفت‌انگیز برای کسب‌وکارتان فراهم کنید، چه موقعیتی را انتخاب می‌کردید؟

من می‌خواهم یک ملاقات شخصی با شما داشته باشم تا در مورد مشکلات کسب‌وکارتان و کمکی که محصول ما می‌تواند به شما بکند، با شما صحبت کنم. چهارشنبه ساعت دو بعدازظهر چطور است؟

همیشه به یاد داشته باشید که فروش تلفنی و فروش به طور کلی باید بسیار شخصی‌سازی شده باشد. شما باید به مشکلات و نیازهای هر مشتری به طور جداگانه رسیدگی کنید. به این شکل است که خواهید توانست با مشتری ارتباط برقرار کرده و این ارتباط کاری را حفظ کنید. اگر بخواهید از متن‌های از پیش نوشته‌شده در فروش تلفنی استفاده کنید، این ارتباط شخصی جلوه نخواهد کرد و این دقیقاً چیزی است که باید از آن دوری کنید.

۴. در اولین تماس مشتری را خسته نکنید

اگر برای اولین بار دارید با مشتری تماس تلفنی برقرار می‌کنید، باید دست خالی با او طرف شوید؛ یعنی به‌جای اینکه در اولین تماس مشتری را در سیل عظیمی از اطلاعات غرق کنید، فقط کمی در مورد کسب‌وکار و محصولاتتان با او صحبت کنید. اگر مشتری علاقه نشان داد و مایل بود اطلاعات بیشتری در این زمینه کسب کند، می‌تواند بقیه اطلاعات را نیز به او بدهید.

۵. سعی نکنید در اولین بار تماس تلفنی چیزی به مشتری بفروشید

در اولین تماس تلفنی‌تان هرگز نباید سعی در فروش چیزی داشته باشید. روی



گردآوری اطلاعات متمرکز شوید. باید در ابتدا با مشتری گفت‌وگو کنید و سوالاتتان را بپرسید؛ مگر آنکه محصولی که می‌فروشید، ارزان‌قیمت بوده و نیاز به تفکر زیادی نداشته باشد. یادداشت‌برداری کنید و به مشتری بگویید باز با او تماس خواهید گرفت. سعی کنید با مشتری ارتباط برقرار کنید و رفتاری مهربان و دوستانه داشته باشید.

۶. آرامش مشتری را حفظ کنید

هر چه مشتری به مدت طولانی‌تری آرامش خود را حفظ کند و هر چه رویکرد بازتری نسبت به شما داشته باشد، احتمال بیشتری دارد که بتواند در طولانی‌مدت رابطه کاری‌تان را با او حفظ کنید. یکی از اولین شرطها در فروش تلفنی این است که خودتان آرامش داشته باشید و این آرامش را به مشتریان نیز منتقل کنید.

۷. دقیقاً بدانید که مشتری چرا باید از شما خرید کند

هر مشتری دلیلی دارد که او را وادار به خرید می‌کند. شما باید این دلیل را بشناسید. در آن واحد ترس یا تردیدی نیز وجود دارد که مانع از خرید مشتری می‌شود. این را نیز باید شناسایی کنید. این اولین وظیفه شما در اولین تماس تلفنی است. باید صلاحیت مشتری را بسنجید و متوجه شوید که دلیل خرید اصلی و عمده‌ترین ترس یا تردید او چه چیزهایی است.

این هفت نکته فروش تلفنی را در کار خود اعمال کنید تا میزان فروشتان را افزایش داده، مشتریانی دائمی به دست آورده و در نتیجه به درآمد بیشتری برسید.