

۳۰ نکته در بازاریابی تلفنی (ویژه منشیان و کارکنان شرکت ها، ادارات و ..)

آیا تا به حال برای شما اتفاق افتاده است که هنگام صحبت با تلفن دچار سردرگمی شده‌اید و نمی‌دانید چطور می‌توان با شخص پشت تلفن ارتباط موثر و دوستانه‌ای را برقرار کرد.

پیشنهاد ما این است که نکات مهم زیر را به دقت بخوانید و امیدواریم بتواند راه‌حل‌های مفیدی برای مشکل شما همکاران باشد.

تلفن اولین و مهم‌ترین امکان ارتباطی در معاملات و بازاریابی‌های روز دنیا است بنابراین از ارزش و اهمیت توجه به این مسئله نباید غافل ماند به همین دلیل هر کسی باید تکنیک‌های بازاریابی تلفنی را یاد بگیرد و از آن‌ها برای ارتباط موثر استفاده کند. در ادامه سعی می‌شود نکات مهم بازاریابی و شیوه ارتباطی با تلفن در زمینه بازاریابی و صحبت با مشتریان ارائه شود:

۱: قبل از گرفتن شماره، خود را کاملاً آماده کنید. این آمادگی شامل سرحال بودن، لبخند زدن، فراهم بودن ابزار کار نظیر قلم، اطلاعات مورد نیاز، سوالات مورد نیاز، و... می‌شود. معطل گذاشتن مشتری برای پیدا کردن خودکار، آمار و... پسندیده نیست. اطمینان داشته باشید تمام ارقام و مدارک به‌روز است.

۲: در بازاریابی تلفنی صدا بسیار مهم است سعی کنید با صدایی رسا و گویا کار خود را انجام دهید.
۳: برای هر یک از مکالمات تلفنی از قبل برنامه‌ریزی کنید، اول تمام مکالمه را در ذهنتان تمرین کنید.

۴: حتماً در ابتدا نام مخاطب را پرسیده و درست تلفظ کنید و مکالمه خود را با نام ایشان ادامه دهید.

۵: دست‌نوشته داشته باشید. متنی را از قبل آماده کنید. این متن باید معرف شما، شرکت و کار شما و اهداف شما باشد.



۳۰ نکته در بازاریابی تلفنی (ویژه منشیان و کارکنان شرکت ها، ادارات و ..)

۶: در بازاریابی تلفنی مزایای شرکت و سازمان و وجه تمایزهای خود را نشان دهید. (به عنوان مثال مثلاً منشی مطب میتواند با بیان این نکته که بهترین زمان را برای شما تعیین می‌کنم، و یا قیمت ویزیت مطب ما نسبت به خدمات ما بسیار مناسب می‌باشد و...)

۷: مشتری باید در تن و لحن صدای شما شادابی را احساس کند. معایب تلفن به عنوان یک عامل ارتباطی شامل فقدان ارتباط چشمی و احتمال آماده نبودن طرف مقابل یا منحرف شدن توجه او به دلیل سایر فعالیت‌ها می‌شود. لذا تمام این نقایص را باید صدای گرم و جذاب شما جبران کند.

۸: برای وقت مشتری ارزش قائل شوید و در صورت عدم تمایل او وقت دیگری را برای مذاکره در خواست کنید.

۹: در هنگام صحبت با تلفن سعی کنید چیزی نخورید، حواستان به اطراف نباشد، روزنامه نخوانید و... و حواس خود را فقط روی تلفن متمرکز کنید.

۱۰: بی‌جهت روی بعضی از مواضع پا فشاری نکنید.

۱۱: به عادات و اعتقادات طرف مذاکره کننده احترام بگذارید.

۱۲: تلفن را درست نگه‌دارید تا صدای شما واضح باشد. کلمات را واضح و با تلفظ صحیح به کار ببرید.

۱۳: تصویر درستی از خود ارائه دهید، نه خود را کوچک بشمارید و نه مغرورانه صحبت کنید.

۱۴: با سرعت مناسب صحبت کنید، به طوری که تاثیر خوبی داشته باشد.



۳۰ نکته در بازاریابی تلفنی (ویژه منشیان و کارکنان شرکت ها، ادارات و ..)

۱۵: در مقابل رفتارها و برخوردهای پشت تلفن طرف مقابل در مکالمه‌های تلفنی هرگز مقابله به مثل نکنید، بلکه آرام و نرم و با ملایمت صحبت کنید.

۱۶: شاید طرف صحبت شما سؤال‌های غیر مرتبط و یا حتی خصوصی مطرح کند، خونسرد باشید و عصبانی نشوید، مدیریت ارائه اطلاعات داشته باشید، لازم نیست به همه‌ی سؤال‌ها پاسخ دهید، گاهی خود را به نشنیدن بزنیید و مجدداً موضوع اصلی را پیش بکشید و گاهی هم شوخی کنید و سؤال‌ها را باظرافت رد کنید.

۱۷: سعی کنید مؤدبانه برخورد کنید و با سیاست بازی با لغات مکالمه را به اتمام برسانید. در همه حال مواظب شخصیت مشتری باشید، یادتان باشد هدف بازاریابی، رسیدن به تعامل است نه مشغول شدن به تقابل که نتیجه مثبتی برای کسب‌وکار ندارد.

۱۸: مراقب کلام خود باشید و در حذف کلمات کلیشه‌ای و عباراتی که تکیه کلام شما شده‌اند ولی خیلی پسندیده نیستند تلاش کنید. خانم‌ها از اصطلاحات مردانه و آقایان از اصطلاحات زنانه نباید استفاده کنند.

۱۹: بیشتر هدف از بازاریابی تلفنی، گرفتن وقت از مخاطب برای ملاقات حضوری است، لذا از ارائه اطلاعات زیاد خودداری کنید، در ملاقات حضوری شما علاوه بر صدا، ابزارهای دیگری هم برای تأثیر گذاشتن بر مشتری در اختیار دارید نظیر زبان، تأثیر تیپ ظاهری، نمونه کالا، کاتالوگ، فیلم و... لذا هدف اساسی‌تان گرفتن وقت ملاقات باشد.

۲۰: سعی کنید سؤالات و اعتراضات مشتری را پیش‌بینی کنید و فهرست سؤالات احتمالی خود را کامل کنید. جواب‌های آنان را آماده کنید. این کار میزان آمادگی شما را در مذاکرات بعدی افزایش می‌دهد.



۳۰ نکته در بازاریابی تلفنی (ویژه منشیان و کارکنان شرکت ها، ادارات و ..)

۲۱: وسط حرف مشتری ندوید، مهارت سخنرانی و گوش کردن را در خودتان بالا ببرید. پرشور باشید، با اعتماد به نفس صحبت کنید، از موضوع اصلی خارج نشوید.

۲۲: ویژگی‌های شرکت خود را بیان کنید اما این ویژگی‌ها را با منافع و مزایایی که برای مشتری دارد پیوند دهید و تایید دیگران را در جهت بالا بردن اطمینان مشتری بیان کنید تا اعتبارتان افزایش یابد.

۲۳: یادداشت برداری کنید، این کار باعث می‌شود چیزی را از قلم نیندازید اما مواظب باشید یادداشت برداری به مذاکره شما لطمه وارد نکند. تندنویسی را تمرین کنید و نکات کلیدی را یادداشت کنید.

۲۴: مراحل مشتری یابی از طریق تلفن را فراگیرید. ابتدا توجه طرف مقابل را جلب کنید، سپس خود و شرکت را معرفی کنید، آنگاه از یک عبارت کلیدی مثبت استفاده کنید و با قرار ملاقات گذاشتن مکالمه را به پایان برسانید.

۲۵: در کتاب نویسندگان خارجی تاکید می‌شود که شما برای مشتری وقت ملاقات تعیین کنید مثلاً بگویید سه شنبه ساعت ۵ بعد از ظهر چه طور است؟ یا سه شنبه ساعت ۵ بعد از ظهر من آنجا خواهم بود ولی این روش در ایران جواب نمی‌دهد و به مشتری بر می‌خورد. بهتر است از او بخواهید وقت ملاقات را تعیین کند سپس به تنظیم وقت پردازید. یادتان باشد که مشتری رئیس است.

۲۶: خلاق باشید، در پایان هر مذاکره سعی کنید خیلی کوتاه خلاصه مذاکرات را بیان کنید و برای آن از مشتری تأییدیه بگیرید تا مبادا موضوعی برداشت مشترک نشده باشد.

۲۷: سؤال کردن در جای درست برای فهمیدن صحیح موضوع، مناسب است و ایرادی ندارد.



۳۰ نکته در بازاریابی تلفنی (ویژه منشیان و کارکنان شرکت ها، ادارات و ..)

۲۸: در هنگام برداشتن گوشی سعی کنید همان طور که در مقابل اشخاص صحبت می کنید در پشت تلفن هم فرم خود را نگه دارید حتی توصیه می کنم که اگر امکان دارد ایستاده صحبت کنید!

۲۹: اطلاعات شما از رقبا میزان حرفه ای بودن را نشان می دهد و باعث می شود در مدیریت مکالمات تلفنی قوی تر عمل کنید. این اطلاعات مربوط به مواردی از جمله محصولات آن ها، قیمت هایشان، بازار هدفشان، پورسانت، تعداد نیروهای فروش، میزان تخفیف، استراتژی فروش، دید رقبا نسبت به شما و... می شود.

۳۰: در پایان مذاکره تلفنی شما بعد از طرف مقابل، گوشی را زمین بگذارید. تاریخ، ساعت، مکان و هدف بازاریابی حضوری را یادداشت برداری کنید.

