



با 5 راه فروش تلفنی و 7 اشتباه رایج آن آشنا شوید

5 راه فروش تلفنی و 7 نباید در فروش تلفنی

1. با مشتری تان دیر وقت یا صبح زود تماس بگیرید.

رقبای شما معمولاً بین نه تا یازده و نیم و یا یک تا پنج تماس می‌گیرند.

این یعنی فرصت واقعی به دست آوردن مشتری تماس گرفتن اول صبح در واقع قبل از هشت و نیم یا دیر عصرها حدود ساعت پنج و نیم یا شش هست. به یک مشتری سطح بالای معمولی فکر کنید. آیا اول صبح و آخر شب در محل کارشان حضور دارند؟ ولی چه کسی آنجا نیست؟ نگهبان ساختمان.

2. هیجان تان را کم کنید

هیچ کس از آدم سلام چطوری خوشش نمی‌آید. هیچکس.

زمانی که ما تماس می‌گیریم وقتی است که آن ذوق و شوق را کنار بگذاریم و فقط خلوص داشته باشیم. تماس را با یک جمله ساده شروع کنید و انرژی تان را پایین نگه دارید چون مشتری بلافاصله متوجه میشود که شما فروشنده اید در همان لحظه ای که شما از علاقه کاذب استفاده کنید.

3. شکستن الگو است

نکته این است که وقتی شما یک تماس را شروع می‌کنید در مرحله اول آن تماس هستیم که می‌خواهید تغییرش بدهید می‌خواهید یک جوری شروع کنید که آن الگویی که نشان می‌دهد شما فروشنده هستید را بشکند.

یک چیزی شبیه این: سلام جورج مایک ویشک هستم. وسط کار مزاحمت شدم؟ مشتری انتظار ندارد که شما تماس را با این جمله شروع کنید. انرژی کم و جمله ای که متفاوت است و انتظارش را ندارند.

4. احتمالات را در نظر بگیرید.



اغلب اوقات ما تماس را وقتی شروع میکنیم که مشتری خیلی سرش شلوغ است یا مشغول تایپ کردن هستند یا خیلی کارها را انجام می دهند و تنها چیزی که می خواهند این است که از شر تلفن خلاص شوند.

اگر سعی کردند تماس را تمام کنند جرأت داشته نباشید و استقامت کنید.



احتمال این را بدهید که به شما بگویند: بله من دارم کاری را انجام می دهم. جمله ای مثل این به شما کمک می کند که به حرف شما گوش کند و تلفن را قطع نکند: میدانی جورج درست است. میشود فقط سی ثانیه به من وقت بدهی تا بگویم چرا زنگ زدم؟ و اگر دیدی منطقی نیست می توانی تماس را قطع کنی. به نظرت خوبه؟ مشتری شما بلافاصله شوکه می شود و احتمالاً آن ۳۰ ثانیه را به شما می دهد.

5. به چالش ها توجه کنید.

اکثر فروشندگان با توضیح اینکه کالا و خدماتشان عالی هست تماس شان را شروع می کنند. بهتر است تغییرش بدهید و تماس را با لیستی از سه چالش رایجی که مشتری هایی مثل آنها دارند و اینکه آیا آنها هم این چالش ها را دارند؟ شروع کنید.



مشتریان به محصول یا خدمات شما اهمیتی نمی دهند، بلکه به چیزی که خودشان نیاز دارند اهمیت می دهند.

و اینها ۵ نکته فروش تلفنی ساده بود که همیشه جواب میدهند به نظر شما کدام یک از این پنج ایده مفیدتر است؟

چه کار کنیم تا در فروش های تلفنی تاثیرگذارتر باشیم؟

بهرتر است بگویم که چه کارهایی را نباید انجام بدهیم؟
اشتباهاتی هستند که در حال حاضر اغلب فروشنده ها پشت تلفن انجام می دهند که باعث از بین رفتن فروششان میشود. چون مشتری بلافاصله با کاری که می کنند زده می شود. خودتان را جای مشتری بگذارید. آیا دلتان می خواهد تماسهای فروش شده باشید؟ نه معلومه که نه.

لازم به ذکر نیست که بگویم یک مشتری سطح بالا معمولی روزانه بین ۵ تا ۲۵ تا تماس برای فروش دریافت می کند. یعنی هزاران تماس هر هفته. چگونه از این شلوغی خلاص شویم؟ منظور من این نیست که شما نباید برای فروش تماس بگیرید چون خیلی ها در حال انجام دادنش هستند فقط مطمئن شوید که شما این اشتباهات کشنده ای که اغلب فروشنده ها انجام می دهند را تکرار نکنید.

7 اشتباه موقع فروش تلفنی

1- تماس بین ساعات ۱۰ صبح تا ۲ بعد از ظهر

اغلب فروشنده ها تماس شان را وقتی می گیرند که مدتی در دفتر کارشان نشستند و خیلی راحت هستند که ایمیل هایشان را چک کنند و قهوه اشان را بخورند و کمی کار دفتری انجام بدهند و بعد شروع کنند به تماس گرفتن بین ساعت ۱۰ و ۲.



ولی متأسفانه رقبای شما هم دقیقاً دارند این کار را می کنند. به علاوه مشتری های شما در این زمان باید خیلی سر شروع باشد. چون در این زمان اغلب جلسه ها برگزار می شود پس سعی کنید اول صبح تماس بگیرید یا در زمان ناهار یا حتی عصر و حتی روزهای تعطیلی تماس بگیرید.

این کار باعث می شود با احتمال بیشتری به تصمیم گیرنده های سطح بالا برسید.

۲ - شروع کردن با حالت چطوره

عبارتی است که بیشتر از این برای شروع تماس استفاده نشده.

سلام امروز چطوری؟ این کار آزار دهنده است بلافاصله مشخص می کند که شما فروشنده هستید پس از گفتن این جمله پرهیز کنید. و در عوض از چیزی استفاده کنید که هم کارتان را پیش ببرد و هم مثل بقیه فروشنده های نباشید .

۳_ استفاده از صدای فروشنده



دفعه بعدی که یک تماس برای فروش می‌گیرید ، صدای خودتان را ضبط کنید. نیازی نیست ، تمام تماس را ضبط کنید فقط صدای خودتان را ضبط کنید و به صدای خودتان گوش کنید. آیا شبیه خود همیشگی تان هستید که با خانواده و دوستانتان حرف می‌زنید یا کمی شبیه فروشنده ها شده اید؟

به جنس و رنگ صدای تان دقت کنید مشتری متوجه این تغییر صدای شما می شود و شما را بلافاصله به عنوان یک فروشنده شناسایی می کند.

۴ سخنرانی فروش پشت تلفن

منظورم این است که واقعاً درخواستتان را به سمت مشتری پرت می کنید . اصلاً نباید درخواستتان را پشت تلفن برای مشتری مطرح کنید در عوض از این زمان استفاده کنید تا متوجه شوید منطقی هست که قرار ملاقات بگذارید و یا خیر؟

و هدف آن تماس اگر خوب پیش برود این است که ، یک قرار ملاقات بگذارید نه اینکه چیزی بفروشید این زمان مربوط به پیشنهاد شما نیست، زمانی است که باید روی مشتری تمرکز کنید زمانبست که سوالاتی بپرسید تا بفهمید داشتن یک ملاقات منطقی هست یا خیر؟

۵- تمرکز نکردن روی آنها

تنها کسی که در این تماس اهمیت دارد چه کسی است ؟ دقیقاً ، مشتری. فروشنده ها اغلب محو این می شوند که چقدر پیشنهاد شان خوب است و فراموش می‌کنند که در اینجا چه کسی مهم است ؟ و آن فرد ، خریدار است .



مطمئن شوید که از چالش‌های اساسی خریداران سوال بپرسید، تا ببینید مورد مناسبی هست یا نه .
پیشنهاد شما در تماس اولیه اهمیتی ندارد چیزی که مهم است خریداران هستند.

۶- اهداف نامشخص تماس

فقط یک هدف برای تلفن وجود دارد و آن هدف فروش به این مشتری نیست بلکه هدف این است که با او قرار ملاقات بگذارید و در هر تماسی که میگیرید در مورد چیزی که می‌خواهید به دست بیاورید، خیلی خیلی شفاف باشید . پس سعی نکنید در تماس اول به مشتری چیزی بفروشید و به وضوح بگویید که فقط می‌خواهید قرار ملاقاتی را با مشتری بگذارید.

۷- برنامه ریزی نکردن برای قدم بعدی

منظورم این است که خیلی از فروشندگان ما می‌توانند تماس‌های خوبی بگیرند ولی در انتها می‌گویند که در مدت کوتاهی دوباره با شما تماس میگیرم، یا اطلاعاتی برای شما میفرستم و با هم در ارتباط خواهیم بود .



این کار شما را در موقعیت بدی قرار می‌دهد. هدف تماس این نیست که باز با آنها تماس بگیرید و دنبالشان کنید تا شاید بتوانید پیدایشان کنید، بلکه شما باید قدم بعدی تان را برنامه ریزی کنید. یعنی از تقویم تان استفاده کنید یا هر چیز دیگری .

ولی شما باید قدم بعدی را به گونه‌ای بردارید که برای هر دو طرف عالی باشد. در پایان هر تماس موفق یک قدم بعدی برنامه‌ریزی شده داشته باشید. یعنی دعوتنامه تقویم باید برایشان ارسال شود بلافاصله بعد از پایان تماس اولیه همه چیز باید برنامه ریزی شده باشد.