

# اجتناب از ده اشتباه در بازاریابی تلفنی

این جملات را بسیار شنیده ایم: "نمی دانم در تماس های تلفنی چه باید گفت و چگونه باید مشتری را جذب کرد." یا "در این هفته نتوانسته ام هیچ مشتری جدیدی بیابم." آیا تا کنون برای شما پیش آمده است که از ناکامی های متعدد خسته شوید و فروش شما از طریق مکالمات تلفنی متوقف شود؟ هر یک از اشتباهات زیر می تواند جذابیت فروش را از تجارت شما بگیرد و آن را متوقف کند.

۱- **تحمیل اجناس و خدمات به مشتری**  
بیشتر ما از افرادی که همواره از خود تعریف می کنند و می خواهند خود را در نظر دیگران بلند مرتبه نشان دهند، خوشمان نمی آید. این امر در تجارت نیز صادق است. آیا



های پیشنهادی خود را به او تفهیم نمایند. اگر مشتریان متوجه شوند که شما چه کمک هایی می توانید به آن ها بکنید، حتما دوباره با شما تماس خواهند گرفت و برای شما تبلیغ خواهند کرد. پیامهای تجاری و تبلیغات مختلف آنلاین یا آفلاین می تواند توجه تعداد زیادی از مشتریان را به سوی شما جلب کند و به این ترتیب شما تماس های بسیاری دریافت خواهید کرد.

### ۳- **جوابگویی به اکثر درخواستها توسط پست الکترونیک یا نامه**

اگر جواب کتبی برای مشتریان ارسال کنید، معمولاً موفق به فروش نخواهید شد. تلفن را بردارید و از سوالات آنها برای شروع مکالمه استفاده کنید. با طرح چند سؤال کلیدی دیگر می توانید از تمام نیازهای آنها مطلع شوید و راه حل های خود را به آنها کنید.

### ۴- **زود اعلام کردن مبلغ خدمات و کالاها**

یکی از اولین سوالاتی که مشتریان در تماس های خود مطرح می کنند، درباره قیمت کالا یا خدمات است. اگر به این سوال به سرعت جواب دهید، احتمال این می رود که مکالمه پایان یابد و شما فروش را از دست بدهید. مبلغ به تنهایی بی معنی است. ابتدا سعی کنید دقیقاً بفهمید که آن ها چه می خواهند و سپس بحث قیمت را در قالب راه حل ها و مزایایی که برای آن ها قائل

شما دائماً درباره محصولات و خدمات خود و مزایای آن ها صحبت می کنید؟ این کار مشتریان را به عقب می راند. فقط درباره مواردی صحبت کنید که مورد توجه مشتریان است و پیشنهادهای در مورد تقاضاهای آن ها ارائه دهید. به این ترتیب آن ها مشتری دائمی شما خواهند شد و به افزایش فروش و درآمد شما کمک خواهند کرد.

### ۲- **نداشتن تبلیغات کافی برای معرفی**

### **شما به مشتری**

موفقیت در تجارت تلفنی هنگامی محقق می شود که در یک تماس تلفنی بتوانید نیاز مشتری را به سرعت دریافت کنید و راه حل

## Preventing from 10 mistakes in telemarketing

می شوید، مطرح کنید.

سراغ آن ها بیاید و تقاضای خرید کند. وقتی آن ها با شما تماس می گیرند، احتمالاً قصد خرید دارند پس شما نیز با اعتماد به نفس خود به آن ها کمک کنید که برتری محصول شما را ببینند و برای خرید ترغیب شوند.

**۱۰- فراموش کردن پی گیری بعد از فروش**

وقتی تلاش های شما به فروش منتهی شد، تصور نکنید که کار تمام شده است. به اولین فروش به عنوان دریچه ای برای ایجاد روابط پایدار با مشتریان و فروش های آینده بنگرید. هنگامی که شخصی از شما خرید می کند، به شما و محصول و خدماتتان اعتماد کرده است. از این موقعیت استفاده کنید و

**۵- صرف وقت برای اشخاصی که از شما خرید نخواهند کرد**

اگرچه شما سیستم تبلیغات مناسب و دقیقی برای اطلاع رسانی به مشتریان داشته باشید، باز هم پیش خواهد آمد که افرادی با شما تماس بگیرند که توانایی خرید محصولات شما را نداشته باشند یا خدمات شما به کار آن ها نیاید. این مکالمات وقت مفید شما را تلف خواهند کرد.

شما باید در ۳ دقیقه اول مکالمه با کمک سوالات خود و پاسخ های آن ها، این موضوع را ارزیابی کنید که آیا این شخص قابلیت تبدیل شدن به مشتری را دارد یا خیر؟ در صورت منفی بودن، از او به خاطر تماس گرفتن با شما تشکر کنید و به سراغ تلفن های بعدی بروید.

**۶- مکالمات طولانی**

مسلماً شما از تمام ویژگی های محصولات خود آگاهید و می توانید ساعت ها یا شاید روزها درباره عملیات، ویژگی ها و مزایای آن ها صحبت کنید، اما هرگز در یک مکالمه تلفنی زیاد صحبت نکنید، زیرا به این ترتیب مشتری اصلاً به حرفهای شما توجه نخواهد کرد. از زمان مکالمه حداکثر استفاده را ببرید تا نیازهای او را بفهمید. بیشتر سؤال کنید و اجازه بدهید تا او صحبت کند و شما اطلاعات مورد نیاز خود را جمع آوری کنید.



**۷- روشن نکردن امتیازات محصول در مقوله مورد نظر مشتری**

شما از مزایای محصولات خود اطلاع کامل دارید، اما باید سعی کنید که از نقطه نظر مشتری به محصول نگاه کنید و مزایایی را که در محدوده دید آن هاست، یادآوری کنید. پس ابتدا سعی کنید بفهمید که مشتری دنبال چیست و چه چیزی برایش اهمیت بیشتری دارد.

**۸- نرسیدن به جواب مثبت**

شما باید در طول مکالمه سوالاتی از مشتری بپرسید که جواب آن ها مثبت باشد. در مورد نیازهای آنها دوباره سؤال کنید و از او تایید بگیرید. راه حلهای خود را دوباره مطرح کنید و از آن ها بخواهید که مناسب بودن آنها را تایید نمایند. با این کار هنگامی که از آنها سؤال می کنید که آیا مایلند از سرویس های شما استفاده کنند؛ شانس زیادی برای دریافت جواب مثبت خواهید داشت.

**۹- عدم ارائه پیشنهاد خرید به مشتری**

اگر مایلید که مردم محصولات شما را بخرند و از سرویس های شما استفاده کنند، باید از آن ها بخواهید. این موضوع بسیار واضح است، اما بیشتر مردم منتظر مشتری هستند تا

توسط تلفن از کیفیت کارآیی و رضایت آن ها از محصول اطمینان حاصل کنید. به این ترتیب شانس آن وجود دارد که نیازهای دیگری را شناسایی کنید و محصولات دیگری را به آن ها پیشنهاد دهید. نباید از تجارت تلفنی بگریزید. سعی کنید مکالمه ای کاملاً ساختار یافته داشته باشید. به این ترتیب فروش تلفنی جذاب خواهد بود و باعث پیشبرد اهداف و تجارت شما خواهد شد.