

ده فرمان بازاریابی تلفنی

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

۸- جواب های مثبت

سعی کنید در طول مکالمه پرسش هایی برسید که جواب آنها مثبت باشد. در مورد نیازهای آنها دو مرتبه سوال کنید و از ایشان تایید بگیرید. راه حل های خود را دوباره مطرح کنید. واز آنها بخواهید در مورد مناسب بودن آن ها نظر بدهند. با این کار هنگامی که از مشتری سوال می کنید که آیا مایل به استفاده از خدمات شماست شناسن زیادی برای دریافت جواب مثبت خواهید داشت.

۹- دادن پیشنهاد خرید

اگر مایلید که مردم محصولات شما را بخرند واز خدمات شما استفاده کنند، باید از آنها بخواهید. این موضوع بسیار واضح است، اما بیشتر بازاریابان و فروشندگان منتظر مشتری هستند تا سراغ آنها بیایند و تقاضای خرید کنند. به این روضمن درك نیاز مشتریان به آن ها محصولات یا خدماتی را که می تواند مفید باشد معرفی کنید واز آنها بخواهید تا این محصولات را بخرند.

۱۰- پیگیری بعد از فروش

وقتی تلاش های شما به فروش منتهی شد، تصور نکنید کار تمام شده است، به اولین فروش به عنوان درجه ای برای ایجاد روابط پایدار با مشتریان و فروش های آینده بنگرید. هنگامی که شخصی از شما خرید می کند به شما و محصولات و خدمات شما اعتماد کرده است از این موقعیت استفاده کنید و با تلفن از کیفیت کار آبی رضایت آنها از محصول اطمینان حاصل کنید. به این ترتیب شناسن آن وجود دارد که نیازهای دیگری را شناسایی کنید و محصولات دیگری را به آنها پیشنهاد دهید.

بسیاری از بازاریابان در پاسخگویی به تلفن و یا تماس با مشتریان دچار مشکلند و با وجود این که سال هاست در امر بازاریابی فعالند معتقدند که تلفن داستان دیگری دارد. ده فرمان زیر به شما کمک می کند تا از تلفن به عنوان ابزاری کارآمد در امر بازاریابی بهره بگیرید:

۱- عدم تحمیل اجناس و خدمات به مشتری

بیش تر ما از کسانی که همواره از خود تعریف می کنند خوشمان نمی آید این وضعیت در تجارت نیز صادق است و معمولاً کسانی که دایماً درباره محصولات و خدمات خود و مزایای آن ها صحبت می کنند مشتریان رادلخور می کنند به این رودر گفت و گوی تلفنی با مشتریان فقط درباره مواردی صحبت کنید که مورد توجه ایشان است و پیشنهادهای در مورد تقاضاهای آن ها ارایه کنید.

۲- استفاده نکردن از نامه یا پست الکترونیکی

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

۳- زمان مناسب اعلام مبلغ

یکی از اولین پرسشهایی که مشتریان در تماس های خود مطرح می کنند، درباره قیمت کالا یا خدمات است. اگر به این پرسش به سرعت جواب دهید احتمال این که مکالمه پایان یابد زیاد است. ابتدا سعی کنید دقیقاً بفهمید که آنها چه می خواهند سپس بحث قیمت را در قالب راه حل ها و مزایایی که برایشان قابل می شوید مطرح کنید.

۴- پرهیز از اتلاف وقت

شما باید در سه دقیقه اول مکالمه با کمک پرسش های خود و جواب های طرف مقابل ارزیابی کنید که آیا این شخص قابلیت تبدیل شدن به مشتری را دارد یا خیر؟ در صورت منفی بودن پاسخ زمان خود را بیهوده تلف نکنید و به سراغ تلفن های بعدی بروید.

۵- مکالمات کوتاه مدت

مسلماً با داشتن اطلاعات کافی از محصولات و خدمات خود، می توانید ساعتها در مورد ویژگیهای آنها صحبت کنید اما هرگز در بک مکالمه تلفنی زیاد صحبت نکنید زیرا در این صورت مشتری به حرفهای شما کمتر توجه خواهد کرد. بیش تر پرسش کنید و اجازه بدهید تا او صحبت کند و شما اطلاعات مورد نیاز خود را جمع آوری کنید.

۶- پاسخگویی با روحیه مناسب

چنانچه از موضوع خاصی ناراحت هستید و یا خستگی بر شما چیره شده است به سراغ تلفن نروید چرا که نتیجه ای در بر نخواهد داشت و فقط با انتقال نارضایتی خود به مشتری وی را برای همیشه از دست خواهید داد.

۷- نگاه از نقطه نظر مشتریان

