

# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



نویسنده: تیم تحریریه ناصر حقیقی

لینک صفحه: <https://b2n.ir/k51503>

## مقدمه:

کار بازاریابی تلفنی فروش یک محصول یا خدمات از طریق تلفن است. بازاریابی تلفنی تنها چند ثانیه فرصت دارند تا کسی را متقاعد کنند که در خط باقی بماند، بنابراین مهم است که مهارت در فروش مجموعه را توسعه دهیم.

# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



بهترین بازاریاب تلفنی محصولات خود را می‌شناسند و می‌تواند به سوالات دقیق در مورد آنها پاسخ دهد. بازاریاب تلفنی دوره‌های آموزشی اضافی را می‌گذراند و می‌داند که چگونه در حین تماس تلفنی، نگرش خود را شاد نگه دارد. یکی از بهترین راه‌ها برای تبدیل شدن به یک بازاریاب تلفنی خوب، تمرین فروش است.

## ارتباط با هر مشتری - قدم اول

### محصول را به خوبی بشناسید

قبل از شروع تماس، مدتی را صرف مطالعه تمام مواد محصول خود کنید. تا جایی که می‌توانید جزئیات را به خاطر بسپارید. سعی کنید به این فکر کنید که یک مصرف کننده بالقوه ممکن است در مورد محصول چه سوالاتی داشته باشد. اگر یک نمونه محصول فیزیکی واقعی دریافت کردید، از آن استفاده کنید یا آن را از نزدیک بررسی کنید.



به عنوان مثال اگر یک دستگاه بخور سرد می‌فروشید، از نزدیک با نحوه عملکرد آن آشنا شوید و با بررسی دقیق، نحوه کار کردن آن را به خاطر بسپارید.

# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



## استفاده از یک CRM یا شیت اکسل

مهمترین ابزار یک بازاریاب تلفنی برای بازاریابی تلفنی استفاده از یک نرم‌افزار CRM یا حداقل یک فایل اکسل می‌باشد. اگر صفحه نمایش رایانه‌ای دارید که پروفایل مشتریان را نشان می‌دهد، از آن به خوبی استفاده کنید. این صفحه‌ها گاهی سابقه تماس، درخواست‌های خدمات یا شکایات مشتری را نشان می‌دهند. همچنین شامل برخی اطلاعات عمومی جمعیت شناختی یا تماس می‌شود. این بانک اطلاعاتی تنها یک راه برای شناخت بهتر مشتری است تا بتوانید نیازهای آنها را پیش بینی کنید.



با قالب پایگاه داده آشنا شوید. شما باید بدانید که هر قسمت از اطلاعات در کجای صفحه قرار دارد، به طوری که مجبور نباشید در اواسط تماس آن را جستجو کنید.

## واضح صحبت کنید

اگر عصبی هستید، ممکن است خیلی سریعتر از حالت عادی صحبت کنید. یک بازاریاب تلفنی خوب باید آرامش بسیار خوبی قبل و حین و بعد از اتمام تماس داشته باشد. برای

# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



جلوگیری از عجله، بر تلفظ دقیق هر یک از کلمات خود تمرکز کنید. بعد از جملات مکث کنید تا به مشتری زمان بدهید تا پاسخ دهد. اگر سوالی از شما پرسیده شد، چند ثانیه قبل از پاسخ دادن وقت بگذارید. این باعث می‌شود به جای آشفتگی، اعتماد به نفس داشته باشید و تماس را کنترل کنید.

اگر متوجه شدید که مشتریان زیادی از شما می‌خواهند که حرف خود را تکرار کنید، این نشانه دیگری است که ممکن است خیلی سریع یا نامشخص صحبت می‌کنید.

## به یک طرح یا برنامه پایبند باشید

شرکت شما معمولاً یک برنامه تماس پیشنهادی را برای بازاریابی تلفنی در اختیار شما قرار می‌دهد. پیشنهادهایی برای مقدمه‌ای جذاب، سوالات احتمالی برای اواسط مکالمه و نحوه بستن معامله ارائه می‌دهد. یک برنامه خوب همچنین به چگونگی مقابله با نگرانی‌های مشتری به روشی موثر می‌پردازد. مهم است که از برنامه فروش تلفنی به عنوان یک راهنما استفاده کنید، نه چیزی که به سادگی به خاطر بسپارید و تکرار کنید.



# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



بارها تکرار و بازخوانی برنامه فروش تلفنی به شما کمک می‌کند تا بفهمید چگونه آن را مطابق با شخصیت و نقاط قوت خود تغییر دهید. به عنوان مثال، ممکن است بخواهید به جای روشی که در برنامه فروش تلفنی پیشنهاد شده است، روشی را امتحان کنید که در گذشته برای شما مفید بوده است.

## از سوالات در مکالمه استفاده کنید

اگر در حین بازاریابی تلفنی مشتری احساس کند با شما ارتباط برقرار نمی‌کند، پایان دادن به تماس برای مشتری آسان است. با پرسیدن سوالاتی در مورد تجربیات و انتخاب‌های مشتری، به آنها احساس ارزشمندی دهید. اگر قبلاً محصولی را خریداری کرده‌اند، از آنها بپرسید که چگونه برای آنها کار کرده است. اگر مارک‌های دیگر را امتحان کرده‌اند، از آنها بپرسید که چرا هنوز برند شما را امتحان نکرده‌اند.

از سوالاتی که می‌توان با یک "بله" یا "خیر" ساده به آنها پاسخ داد دوری کنید. اینها می‌توانند به تماس گیرنده احساس بازجویی دست دهد.

## مثل تابلوهای راهنمایی، راهنمایی کنید.

یک تماس بازاریابی تلفنی خوب باید مانند مکالمه‌ای باشد که به سمت مقصد نهایی فروش پیش می‌رود. اینکه مشتری از قبل بداند چه چیزی از او نیاز دارید، می‌تواند باعث شود که کنترل بیشتری بر تصمیمات خود داشته باشد. همچنین باعث ایجاد اعتماد خواهد شد.

# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



## مثبت ماندن - قدم دوم

### لحن دوستانه خود را حفظ کنید

برخی از بازاریابان تلفنی لبخند زدن هنگام صحبت با مشتریان را مفید می‌دانند. این معمولاً باعث می‌شود که فوراً دوستانه و قابل دسترس‌تر به نظر برسید.



همان لحنی را که با یک همکار صمیمی استفاده می‌کنید، هدف بگیرید. از کلمات و عباراتی استفاده کنید که پیام مثبتی را منتقل می‌کنند، مانند "عالی"، "البته" و "خوشحالم".

### خودتان را به خاطر واکنش های بد دیگران سرزنش نکنید.

اگر با تماس گیرنده‌ای که بی‌ادب یا عصبانی است صحبت می‌کنید، بهتر است به خود یادآوری کنید که احتمالاً شما عامل احساسات او نیستید. ممکن است که روز بدی را سپری کرده باشند. این امکان وجود دارد که آنها دوست نداشته باشند در یک زمان خاص تماس بگیرند. اینها چیزهایی هستند که خارج از کنترل شما هستند.

# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



اگر تماس گیرنده به شما احساس ناراحتی می‌کند یا به‌خصوص بی‌ادب است، گفتن «ممنون از وقتی که گذاشتید» و پایان دادن به تماس اشکالی ندارد.

## توسعه مهارت های شما - قدم سوم

از نمایندگان با تجربه‌تر در زمینه بازاریابی تلفنی یاد بگیرید. اگر در یک مرکز تماس کار می‌کنید، از این فرصت استفاده کنید و ببینید چه تکنیک‌های تماس برای افراد دیگر مفید است. به یک نماینده ارشدتر یا واقعاً موفق مراجعه کنید و بپرسید که آیا می‌توانید به چند مورد از تماس‌های آنها گوش دهید. در مورد هر نکته یا ترفندی که متوجه می‌شوید یادداشت بردارید.

به عنوان مثال، ممکن است متوجه شوید که همکاران شما تمایل دارند از مشتریان خود سؤالات باز زیادی بپرسند. این باعث می‌شود مشتریان احساس راحتی بیشتری کنند و سپس تمایل دارند مدت بیشتری در تماس باشند.

## تماس های خود را ضبط کنید

از دوستی بخواهید که با شما تماس تلفنی وانمودی داشته باشد و آن را ضبط کند. یا یک تماس گیرنده واقعی را روی بلندگو قرار دهید و مکالمه خود را ضبط کنید. سپس، تماس را پخش کنید. به وضوح و سرعت صدای خود توجه کنید. به دنبال زمینه‌هایی باشید که می‌توانید در آنها پیشرفت کنید، مانند اینکه در اوایل تماس دوستانه به نظر برسید.

# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



به عنوان مثال درباره فروش محصولات گران قیمت مثل لپتاپ یا یخچال با دوستتان صحبت کنید و از او بخواهید که دقیقاً مثل یک مشتری با شما برخورد داشته باشد و پس از پایان مکالمه بار دیگر با دقت به تماس خود گوش کنید تا چالش‌های به وجود آمده در حین مکالمه را کشف کنید.

## در هر جلسه آموزشی شرکت کنید

اکثر شرکت‌های بازاریابی تلفنی حداقل یک دوره آموزش آنلاین یا حضوری را برای همه نمایندگان ارائه می‌دهند. تا جایی که می‌توانید به این جلسات بروید، به خصوص زمانی که برای اولین بار شروع به کار می‌کنید. یادداشت‌های خود را بنویسید تا بعداً مشورت کنید. هر سوالی که به ذهنتان می‌رسد بپرسید.



# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



## رازهای فروش از راه دور ( دور کاری )

روند شرکت‌هایی که فروش از راه دور به کارکنان ارائه می‌دهند طی پنج سال گذشته تقریباً ۵۰ درصد رشد داشته است. اخیراً، تعداد افرادی که از خانه کار می‌کنند در عصر "فاصله گذاری اجتماعی" افزایش چشمگیری داشته است که تلاش برای موفقیت به عنوان فروشنده از راه دور را بیش از هر زمان دیگری مهم می‌کند و این می‌تواند انگیزه‌ای باشد برای کسانی که هنوز شروع نکرده‌اند و می‌خواهند کارشان را به صورت دور کار شروع کنند.

کار در خانه فواید زیادی دارد، اما به نظم و انضباط و تمرکز زیادی نیز نیاز دارد. اگر تازه کار در خانه را شروع کرده‌اید، ممکن است متوجه شده باشید که ایجاد انگیزه در کار موثر هنگامی که در اطراف شما با همه راحتی‌ها و حواس پرتی‌ها در خانه شما احاطه شده باشد، می‌تواند یک چالش واقعی باشد.



# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



برای اطمینان از اینکه می‌توانید بازدهی خود را حفظ کنید، حتی زمانی که کار خود را از دفتر دور می‌کنید، در اینجا چند نکته مفید برای دستیابی به موفقیت به عنوان فروشنده از راه دور آمده است.

## چگونه می‌توان به عنوان فروشنده از راه دور موفق شد

عوامل زیادی برای موفقیت افراد فروشنده از راه دور نقش دارند و با افزایش تعداد کارمندان دور کار بیش از پیش این عوامل به چشم می‌آیند در اینجا لیستی برای شما آماده کرده‌ایم که باعث می‌شود شما در هنگام دور کاری از تمام توان خود استفاده کنید.

## روال کار روزانه خود را یکنواخت کنید

برای سر در گم نشدن در کارها، روال کار خود را به صورت مرتب به یک برنامه روزانه تبدیل کنید. در اینجا هنر ایجاد یک لیست از کارهای روزانه شما را در برنامه ریزی کمک خواهد کرد.

توانایی ایجاد لیست کارها و ساماندهی آنها و سپس یافتن نظم و ترتیب و پیروی از آنها کلید موفقیت است. همه افراد موفق برای رسیدن به هدف خود یعنی موفقیت لیستی از کارهای خود تهیه می‌کنند و این یک مکان عالی برای شروع شماست.

# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



## فرآیند ساماندهی برای پیگیری فروش های خود ایجاد کنید

در حین مکالمه با مشتری اجازه ندهید هیچ سر نخ از دست شما بیرون برود و مطمئن شوید که تمام مراحل را در دستور کار خود قرار داده‌اید. تمام گفته‌های خود را به صورت کلی بازگو کنید و بلافاصله آنها را پیگیری کنید. این روش در فروش از راه دور به شما کمک می‌کند که مشتری را همیشه آماده نگه دارید.

## استفاده از تماس تلفنی با مشتریان

یکی از مزایای دور کار بودن یا کار در خانه امکان برقراری یک مکالمه آرام بین شما و مشتریان احتمالی خواهد بود.



وقتی با مشتریان صحبت می‌کنید به صحبت‌های آنها با دقت گوش دهید و از آنها بخواهید به کارهای که قول می‌دهند عمل کنند.

# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



## از پیام های ویدیویی و تماس تصویری استفاده کنید

یکی از راه‌ها برای ایجاد انگیزه و بالا بردن کیفیت زندگی و فروش ارتباط به صورت تصویری و ارسال پیام‌های تصویری است ما در عصر ارتباطات از نظر اجتماعی از هم دور هستیم ولی از نظر فناوری وقتی با یکی تماس تلفنی برقرار می‌کنیم همانند این خواهد بود که رو در رو با او در حال ارتباط هستیم و این نکته برای افزایش فروش و آینده بهتر می‌تواند بهترین گزینه باشد.

## بر نتایج تمرکز کنید نه زمان

میزان اثر بخشی شما در کار را با میزان دست آوردهای شما سنجیده می‌شود نه با ساعت‌های کارکرد شما پس بهترین حالت گرفتن نتیجه خوب است و این چیزی است که شما در هر کاری می‌آموزید. شما همیشه باید بر فروش‌هایی که ایجاد کرده‌اید تمرکز کنید نه زمانی که صرف رسیدن به آن هدف کرده‌اید.

## ارتباطات مجازی موثر را تمرین کنید

در این مرحله شما از منحنی یادگیری که عبور کنید و آن را تمرین کنید در مسیر موفقیت قرار خواهید گرفت. تمرین ارتباطات مجازی موثر برای صحبت با مشتریان و همکاران مهم است.

# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



## بهترین راه ارتباط با مشتریان را بیابید

در ارتباطات هر کسی به شیوه خود ارتباط مجازی را هدایت می‌کند و اگر شما در این ارتباط موفق باشید و بتوانید برای مشتری خود موثر واقع شده و زندگی او را آسان‌تر کنید احتمال خرید آن چیزی که شما می‌فروشید بیشتر خواهد شد.

همیشه موفقیت فروشنده با نتایج حاصل شده از فروش او اندازه‌گیری می‌شود. شما می‌توانید از تکنیک‌های فوق برای فروش از راه دور استفاده کرده و معامله‌هایتان را انجام دهید.



تا اینجا درباره بازاریابی تلفنی مطالبی خدمت شما ارائه شد اما در ادامه مقاله باید بدانیم که آیا فروش هنر است یا علم؟ و دانستن این موضوع چه کمکی به ما در بازاریابی تلفنی خواهد کرد؟!

# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



## فروش هنر است یا علم؟

وقتی این سوال برای کوچ‌های فروش مطرح می‌شود، پاسخ‌های آنها معمولاً یکسان است. اکثر کوچ‌های فروش اظهار می‌کنند که فروش هم هنر است و هم علم. برخی از کوچ‌ها حتی سعی می‌کنند حدس بزنند که چند درصد فروش هنر است و چند درصد علم است. این سوال معمولاً به صورت نظری تلقی می‌شود و تأثیر کمی بر نحوه فروش یک فروشنده دارد. با این حال، هیچ چیز نمی‌تواند دورتر از حقیقت باشد. پاسخ دقیق به این سوال حیاتی می‌تواند تأثیر یک فروشنده را تغییر دهد.

برای پاسخ به این سوال ابتدا باید درک کرد که اساس فروش چیست؟ اساس فروش تأثیر است. به فعالیت‌هایی که یک فروشنده انجام می‌دهد (مانند برنامه‌ریزی قبل از تماس، کشف نیازهای احتمالی، ارائه محصول یا خدمات و فروختن) به منظور تاثیرگذاری بیشتر بر مشتری برای رسیدن به چشم اندازهای خود است.

## ایجاد نفوذ برای فروش

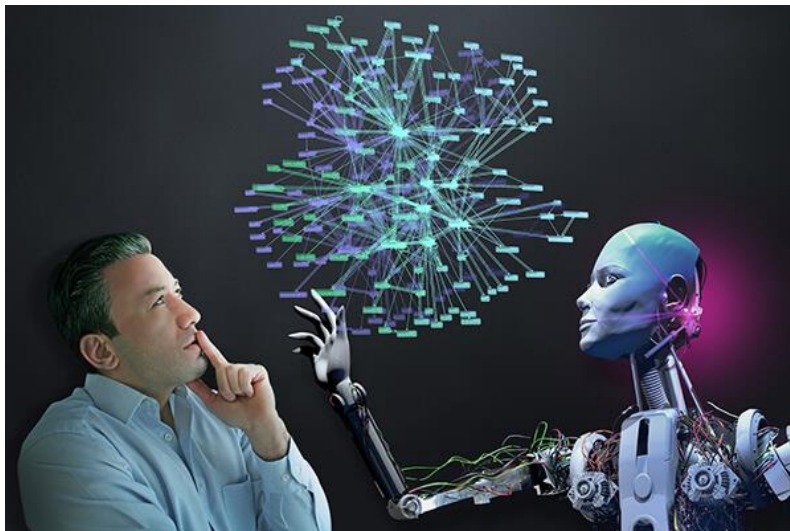
ایجاد نفوذ برای فروش ضروری است. زیرا دادن اطلاعات به تنهایی به ندرت باعث فروش می‌شود. آنچه که باعث می‌شود فروش صورت بگیرد صرفاً دادن اطلاعات نیست بلکه نحوه ارائه آن اطلاعات به فرد مقابل است. مطالعات زیادی نشان می‌دهد که نحوه ارائه و تفسیر اطلاعات از سوی یک شخص به نحوه درک آن توسط خود شخص بستگی دارد.

# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



## لزوم ارتباط و نفوذ

در واقع لزوم ارتباط و نفوذ در زمینه فروش همان دلیل است که فروشندگان به دنبال آن هستند. اگر اطلاعات به تنهایی می‌توانستند مشتری را وادار به خرید کنند دیگر به فروشندگان نیازی نبود و طبق تحقیقات صورت گرفته فروش هنگامی افزایش می‌یابد که فروشندگان بتوانند با افراد رابطه خوبی ایجاد کنند.



در یک نظر سنجی که بر روی رفتارهای خرید بیش از ۱۰۰۰۰۰ مشتری انجام شده نشان می‌دهد که مشتریان برای خرید نه بر اساس ویژگی‌های محصول، کیفیت آن و یا حتی قیمت یک محصول یا خدمات اقدام به خرید نمی‌کنند بلکه بر اساس شخص فروشنده ترغیب به انجام این کار می‌شوند.

این روزها با توجه به گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات هنوز هم بیشتر فروش‌ها از طریق روابط بین افراد صورت می‌گیرد که با توانایی ماهرانه به تشخیص انگیزه‌ها و

# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



نیازهای افراد می‌پردازند. برای یک فروشنده حرفه‌ای توانایی تاثیرگذاری یک مهارت خارق العاده نیست بلکه مهارتی برای بقا است.

## چرا فروش علم است؟

در گذشته افرادی که اقدام به فروشندگی می‌کردند و می‌توانستند چیزی را با تاثیرگذاری به کسی بفروشند از نظر دیگران این هنر را داشتند و فرایند تاثیرگذاری پنهانی انجام می‌شد و کسی آن را مورد تجزیه و تحلیل قرار نداده بود که بتوان آن را برای تاثیر روی دیگر مشتریان تکرار کرد.

در چندین دهه گذشته هزاران مطالعه بر روی بدست آوردن نتایج دقیق آنچه قادر و ایجاد کننده نفوذ است متمرکز شده است. نتیجه این حجم از تحقیقات انقلابی در فروش و عوامل وابسته به آن و چگونگی ایجاد نفوذ و تاثیرگذاری بر افراد را به طور کامل آشکار کرده است.

## نفوذ، رفتارها و طرز فکرها

رفتارها و طرز فکرهایی که به نفوذ و افزایش تاثیرگذاری در مورد فروش انجام می‌شود در حال حاضر در جامعه علمی مورد حمایت قرار دارد و این امر روند تاثیرگذاری بر دیگری را از هنر به علمی اثبات شده تبدیل کرده است.



# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



دانشمندان از روش‌های سیستماتیک برای یافتن تاثیر متقاعدسازی بر فروش استفاده کردند و نتیجه مطالعات به این موضوع به صورت علمی به ثبت رسیده و در حال حاضر می‌توان از آنها برای فروش و نفوذ در سیستم‌های جدید استفاده کرد.

## رشته‌های علمی نفوذ

در حالی که بسیاری از رشته‌های علمی وجود دارد که به طور معنی داری به مطالعه نحوه تأثیر انسان‌ها پرداخته‌اند، یکی از برجسته‌ترین آنها روانشناسی اجتماعی است.



روانشناسی اجتماعی در واقع به عنوان مطالعه علمی در مورد چگونگی تأثیر افراد از یکدیگر تعریف می‌شود.

# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



## نظریه ارتباط

همچنین، یکی دیگر از شاخه‌های علم که بینش قابل توجهی در مورد فرایند نفوذ نشان داده است، نظریه ارتباطات است. محققان در نظریه ارتباطات به شدت مطالعه کرده‌اند که چگونه ارتباطات کلامی و غیر کلامی می‌تواند باعث افزایش و همچنین متقاعد کننده بودن جذابیت شود.

## مغز و علم نفوذ

به همین ترتیب، تحقیقات قابل توجهی در زمینه علوم اعصاب انجام شده است. همچنین درک نحوه دستیابی مغز به شناخت، تصمیم‌گیری و حفظ اطلاعات را افزایش داده است. این یافته‌ها در مورد چگونگی ایجاد نفوذ از طریق اندیشه، احساسات و رفتار انسان اطلاعات مفیدی به دست آورده است.

## روانشناسی اجتماعی

علم، اصولی را که باعث ایجاد نفوذ می‌شود شناسایی کرده است. این اصول قابل اندازه گیری و تکرار هستند و در صورت استفاده از آنها قدرت متقاعد کننده‌ای برای افزایش توانایی فرد برای تأثیرگذاری بر دیگری دارد. به همین دلیل است که روانشناسان اجتماعی تأیید می‌کنند که "توانایی هر کس برای متقاعد کردن دیگران را می‌توان با یادگیری استراتژی‌های اقناع که از نظر علمی موفقیت آمیز است، بهبود بخشید.

# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



حتی افرادی که خود را کوچک تلقی می‌کنند و احساس می‌کنند نمی‌توانند حتی کودکی را متقاعد کنند که با اسباب‌بازی‌هایش بازی کند می‌توان با درک روانشناسی اقناع و با استفاده از استراتژی‌های خاص اقناع که از نظر علمی اثبات شده‌اند استفاده کند.

این تحقیقات علمی همچنین تأثیر عمیقی بر فروش دارد زیرا به وضوح نشان می‌دهد که چگونه می‌توان تأثیر فروشنده را افزایش داد. پس اگر شما کار بازاریابی تلفنی را انجامی می‌دهید، با دانستن همین چند خط مطلب درباره هنر فروش و علم مربوط به آن، می‌توانید به راحتی هرآنچه را که می‌خواهید به مشتریان خود بفروشید.

## تغییر فروش از هنر به علم

علاوه بر این، اگرچه فروش قبلاً هنری بود که به نظر می‌رسید تنها به یک کفش و یک لبخند تکیه نمی‌کند، اما اکنون به دلیل اثبات علم اثرگذاری تأثیر، پیشرفت کرده است. امروزه فروش می‌تواند بر اساس علم اثبات شده باشد.

# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



## علم نفوذ

در حقیقت، فروش فقط توسط کسانی که از علم نفوذ بی‌اطلاع هستند به عنوان یک هنر تلقی می‌شود. به طرز عجیبی، اکثر فروشندگان، مدیران و حتی مربیان تا حد زیادی از قدرت و پتانسیل این علم بی‌اطلاع هستند.

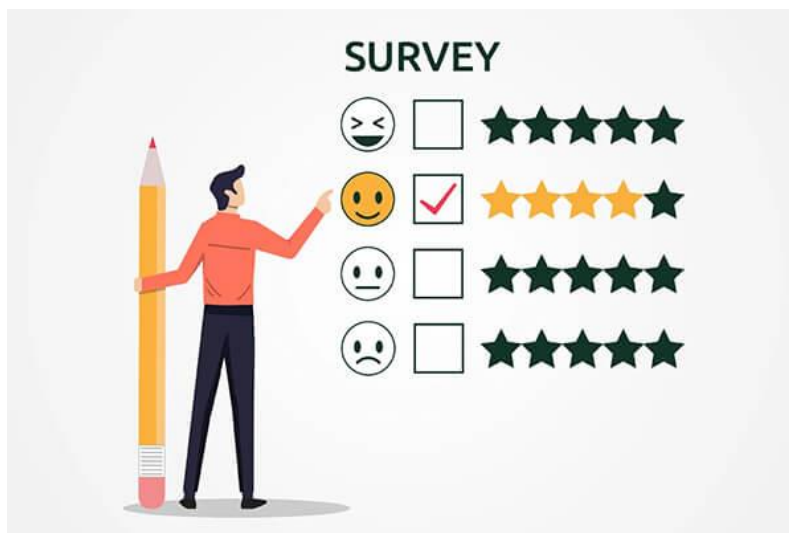
علیرغم این واقعیت که علم توانایی فروش یک فروشنده را بهبود می‌بخشد، اما نادیده گرفته شده و در دروس دانشگاهی خاموش مانده است.

با این حال، فروش یک تلاش مأموریتی مهم است که بسیار مهمتر از آن است که براساس تفکر آرزو یا آزمایش و خطا باشد. چرا رفتارهای فروشنده باید بر اساس چیزی غیر از علم اثبات شده باشد؟

## نتایج علم نفوذ

گروه‌ها و سازمان‌هایی هستند که به فروشندگان کمک می‌کنند تا علم اثبات شده نفوذ و تاثیرگذاری را درک کنند و وقتی این اتفاق می‌افتد نتایج حیرت‌انگیزی بدست می‌آید. تولید و فروش افزایش پیدا می‌کند، سهم بازار افزایش می‌یابد و گاهی حتی مشاغل از نو متولد می‌شوند. به طور خلاصه وقتی افراد فروش رفتارهای خود را با علم هماهنگ می‌کنند، تعاملات آنها نیز غنی می‌شود و اثربخشی آنها نیز افزایش می‌یابد.

# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



واقعیت این است که فروش نمی‌تواند شکست بخورد. این منبع حیاتی یک سازمان است. عدم فروش مشاغل را از بین می‌برد، مشاغل را می‌کشد و رویاها را خنثی می‌کند.

## سوالات متداول

اگر مشتری از من پرسید که شما کلاهبردار هستید چه پاسخی بدهیم؟  
حتما مودب باشید و به مشتری اطمینان دهید که کلاهبردار نیستید. اگر می‌توانید اطلاعاتی در مورد تاریخچه محصول یا شرکتی که در آن کار می‌کنید ارائه دهید. سپس از مشتری بپرسید که چه سوالاتی در مورد چیزی که می‌فروشید دارید

# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



مشتریانی که می‌گویند علاقه‌ای به صحبت کردن ندارند چکار کنیم؟  
مشتریان را نادیده بگیرید و ادامه دهید. حدود ۷/۵ میلیارد انسان روی زمین وجود دارد.  
مشتریان بالقوه بسیار بیشتری وجود دارد!

## تفاوت بین ایراد و رد چیست؟

رد به معنای عدم علاقه مشتری است. اعتراض به این معنی است که او ممکن است  
علاقه‌مند باشد اما نیاز به توضیح دارد. از دستورالعمل‌های ارائه شده در برنامه فروش  
تلفنی خود و دانش خود از خود محصول برای غلبه بر هرگونه اعتراض استفاده کنید. از  
مشتری خود بخواهید نگرانی‌های خود را به شما بگوید تا بتوانید به طور کامل به آنها  
رسیدگی کنید و خیال آنها را راحت کنید.

## چگونه از طریق تماس تلفنی و بازاریابی تلفنی به مشتری بفروشم؟

از مشتری بپرسید که نیازهای او چیست و ارائه خود را به او ارائه دهید. به عنوان مثال،  
اگر او به راه حل مقرون به صرفه‌تری نیاز دارد، در مورد اینکه محصول شما چقدر ارزش  
دارد صحبت کنید.

## چگونه بفهمم مشتری علاقه مند است یا خیر؟

یک مشتری علاقه‌مند زمان بیشتری را صرف یادگیری در مورد محصول و مزایای آن  
می‌کند.

# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



چگونه می‌توانم مشتری را متقاعد کنم که هزینه حمل و نقل الزامی است؟

توضیح دهید که برای خرید باید ارسال شود. سپس می‌توانید موضوع را به هر تخفیفی که بر قیمت اصلی کالا اعمال می‌شود تغییر دهید. تاکید کنید که با وجود هزینه‌های حمل و نقل، مشتری واقعاً معامله خوبی دریافت می‌کند. اگر آنها همچنان نگرانی دارند، ممکن است بخواهید به آنها اجازه دهید با مدیرتان صحبت کنند.

آیا ۶۰ سالگی برای شروع بازاریابی تلفنی بسیار بالاست؟

در واقع این شغل و تخصص به هیچ سن خاصی تمرکز ندارد به خصوص در کشور ما که کمتر شرکتی از برنامه فروش تلفنی استفاده می‌کند.

هنگام بازاریابی تلفنی با مشتریان مسن چگونه رفتار کنم؟

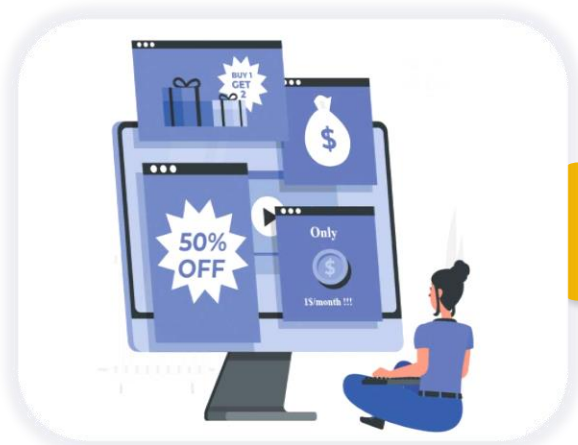
مشتریان مسن نیز مانند هر فرد دیگری هستند. فقط با آنها همانطور رفتار کنید که با دیگران رفتار می‌کنید.

امیدوارم که مقاله بازاریابی تلفنی برای شما مفید واقع شده باشد. این مقاله در حال بروزرسانی است و شما کاربران عزیز می‌توانید سوالات یا نظرات خود را برای ما ارسال کنید و اگر یک بازاریاب تلفنی هستید تجربیات خود را برای ما و کاربران عزیز ارسال کنید.

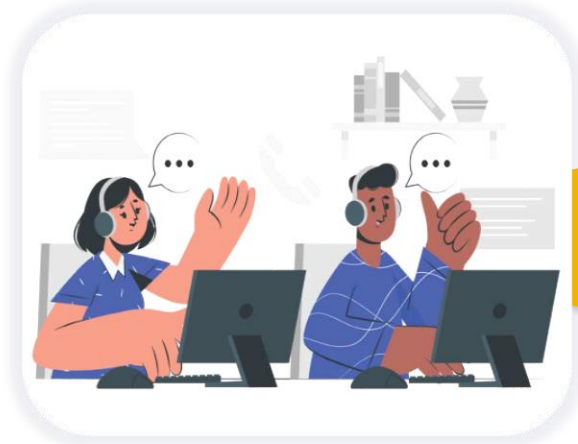
# بازاریابی تلفنی چیست و چگونه یک بازاریاب تلفنی خوب شویم؟



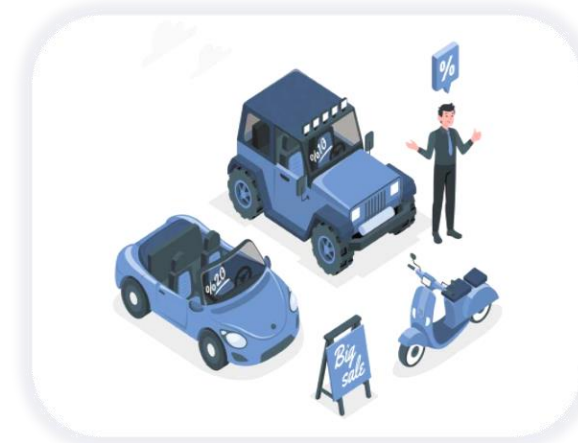
## بیشتر بخوانید ...



۶ اصل اساسی روانشناسی فروش



۵ نکته مهم در فروش تلفنی



۹ تکنیک اصلی فروش