

برگه تقلب بازاریابی و فروش تلفنی



در حین برقراری ارتباط با مشتری بایستی عملکرد هوشمندانه‌ای داشته باشیم تا بتوانیم به هدف خود که فروش محصولات مورد نظر است نزدیک شویم، در این راستا توجه به نکات زیر می تواند موثر واقع شود:

۱- آیا قبل از تماس اطلاعات کافی درباره مخاطب جمع آوری کرده‌اید؟

۲- آیا به محض برقراری ارتباط می‌پرسید: الان فرصت مناسبی برای صحبت است یا خیر؟ هیچگاه نگذارید مخاطب بگوید کار دارم و بعداً تماس بگیرید.

۳- یخ شکنی انجام دهید. جملاتی بگویید تا نشان دهد شما مثل هزاران فروشنده‌ی دیگر نیستید که فقط به فکر فروش و سود خودشان هستند. شاید بهترین یخ‌شکنی، دادن اطلاعات درباره طرف مقابل باشد. مثلاً بگویید: دیروز سایت‌تان را نگاه می‌کردم و دیدم که...

۴- آیا به اندازه‌ی کافی معاینه می‌کنید؟ مشکل بسیاری از بازاریابان آن است که بدون کسب اطلاعات کافی به معرفی محصول یا خدمت می‌پردازند. منظور از معاینه پرسیدن سوالات مناسب و کافی است تا بتوان پیشنهاد مناسبی ارائه داد.

۵- آیا پس از معاینه جواب‌های مشتری را برای خودش تکرار می‌کنید؟ این کار باعث می‌شود مخاطب به شما اعتماد کند، چون مطمئن می‌شود دقیقاً شرایطش را درک کرده‌اید.

۶- آیا قانون سه جمله را رعایت می‌کنید؟ تا حد ممکن سعی کنید هیچگاه بیشتر از سه جمله متوالی صحبت نکنید. پس از سه جمله حتماً ادامه صحبت را به مشتری واگذار کنید. اگر مشتری چیزی نمی‌گوید یک سوال بپرسید. مثلاً بگویید: آیا به توضیح بیشتری نیاز دارید یا ادامه بدهم؟

۷- آیا مرحله ی تجویز را به خوبی انجام می دهید؟ در مرحله تجویز باید به مشتری احتمالی چند گزینه پیشنهاد بدهیم. سعی کنید کمترین گزینه های ممکن را پیشنهاد بدهید و از گران ترین گزینه شروع کنید.

۸- اگر مشتری در خرید مصمم نیست، آیا پیشنهاد ویژه ای ارائه می دهید؟ به مشتری یک مزیت خاص بدهید که با یک محدودیت همراه است! مثلا بگویید: با این خرید یک هدیه هم می گیرید، به شرطی که تا چهارشنبه ساعت ۴ بعدازظهر خریدتان قطعی شود.

۹- آیا قبل از پایان زمان پیشنهاد ویژه این موضوع را به مشتری یادآوری می کنید؟ با رسانه های مثل پیامک به مشتری یادآوری کنید که مهلت پیشنهاد ویژه ی شما در حال اتمام است.

۱۰- اگر مشتری تا پایان مهلت پیشنهاد ویژه خرید نکرد، با او تماس بگیرید و بگویید از تمام کسانی که نمی خرند نظرسنجی می کنیم. دلیل نخریدن شما چه بود؟ برخی از افراد در این مرحله خرید می کنند. اگر هم نخریدند به شما کمک می کنند فروش های بعدی را بهتر انجام دهید.

۱۱- اگر مشتری خرید کرد، چند روز بعد برای تشکر با او تماس بگیرید. همچنین مطمئن شوید همه چیز به خوبی پیش رفته است و از خریدش راضی است.

۱۲- اگر مشتری خرید نکرد آیا با او تماس می گیرید تا دیگران را به شما معرفی کند؟ اغلب کسانی که خرید نمی کنند مشکل شان نارضایتی از شما نیست. شاید آن ها به راحتی فرد یا افراد دیگری را به شما معرفی کنند که بتوانید بازاریابی خود را بر آن ها متمرکز کنید.

منبع : modiresabz.com