

برگه تقلب بازاریابی تلفنی



۱. آیا قبل از تماس اطلاعات کافی درباره مخاطب جمع‌آوری کرده‌اید؟ شما می‌توانید به کمک اینترنت، رسانه‌های اجتماعی، کاتالوگ و بروشور یک شرکت یا ... درباره مخاطب اطلاعات کافی کسب کنید.

۲. به محض تماس آیا می‌پرسید: الان فرصت مناسبی برای صحبت است یا خیر؟ هیچ‌گاه نگذارید مخاطب بگوید کار دارم و بعدا تماس بگیرید. قبل از آن خودتان اجازه بگیرید. اگر مخاطب فرصت نداشت از او بپرسید چه زمانی برای تماس مناسب است.



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

۴. آیا به اندازه 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 دقیقا 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 حتما ادامه صحبت را به مشتری واگذار کنید. اگر مشتری چیزی نمی‌گوید یک سوال بپرسید؛ مثلا بگویید: آیا به توضیح بیشتری نیاز دارید یا ادامه بدهم.



۷. آیا مرحله تجویز را به خوبی انجام می‌دهید؟ در مرحله تجویز باید به مشتری احتمالی چند گزینه پیشنهاد بدهیم. سعی کنید کم‌ترین گزینه های ممکن را پیشنهاد بدهید و از گران‌ترین گزینه شروع کنید.



۸. اگر مشتری در خرید مصمم نیست، آیا پیشنهاد ویژه‌ای ارائه می‌دهید؟ به مشتری یک مزیت خاص بدهید که با یک محدودیت همراه است! مثلاً بگویید: با این خرید یک هدیه هم می‌گیرید، 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 می‌کنید؟ با رسانه‌های مثل پیامک به مشتری یادآوری کنید که مهلت پیشنهاد ویژه 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 نمی‌خرند نظرسنجی می‌کنیم. دلیل نخریدن شما چه بود؟ برخی از افراد در این مرحله خرید می‌کنند. اگر هم نخریدند به شما کمک می‌کنند فروش‌های 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 می‌گیرید تا دیگران را به شما معرفی کند؟ اغلب کسانی که نمی‌خرند مشکلمان ناراضیتی از شما نیست. شاید آن‌ها به راحتی فرد یا افراد دیگری را به شما معرفی کنند که می‌توانند بازاریابی خود را بر آن‌ها متمرکز کنید.

