

فروش تلفنی

محمد مهدی ربانی

شنوایی

اولین حسی که در جنین تکامل پیدا می کند

آخرین حسی که از دست می رود

تفاوت بازاریابی با فروش تلفنی

بازاریابی تلفنی نوعی بازاریابی مستقیم است و هدف برقراری ارتباط و بست کردن قرار ملاقات است

در فروش تلفنی، هدف فروش است

تله ماركتینگ

دکتر کرمانی

پیک برتر

همشهری

لوازم خانگی

فضای مناسب

شرکت

منزل

فروش به افراد متفاوت

موقعیت های مختلف

مشتریان مختلف

انعطاف پذیری

اقتضایی

بانک اطلاعاتی خوب

بانک اطلاعاتی موثر، نقش زیادی در سرعت
موفقیت تماس ها دارد

بانک اطلاعاتی خوب

خریداران قبلی
بازدیدکنندگان از غرفه شما در نمایشگاه ها
همایش ها، اجتماعات
جواب پیامک ها

بانک اطلاعاتی خوب

اصناف

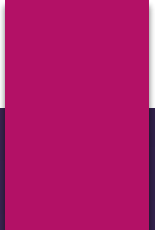
لیست های شغلی مدون

تهاتر بانک اطلاعاتی

همکاری در فروش

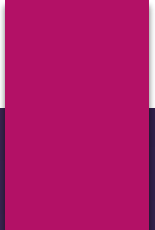
بانک اطلاعاتی خوب

کتاب های راهنما
بانک های اطلاعاتی آنلاین
مشتریان معامله نکرده
کلپ ها



بانک اطلاعاتی خوب

پرو فایل درست کنید
هر روز در صدد افزایش اطلاعات به بانک تان
باشید
آن ثروت شماست



آیا صدا اهمیت دارد؟

درونگرایی

صبر و حوصله

پاسخ های منفی ← سرد شدن

۱-۵-۲۰

تمرین

چند نه در روز می شنوید؟

اشتیاق

شور و نشاط و شادی مسری است
راه بروید
ایستاده صحبت کنید
اکسیژن کافی

شفافیت

مطمئن باشید که مشتری آن چه باید در
مورد محصولتان بدانند، به دقت
فهمیده اند

جلوگیری از سوتفاهم
پیشنهادهای طولانی و گیج کننده

شفافیت

بسیاری از فروش ها به این دلیل از بین می رود که مشتری، پیشنهاد را به شکل کامل نفهمیده است.

تمرین

صدای خود را ضبط کنید

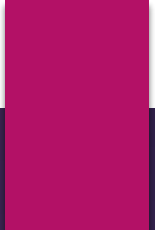
آینه

برگه مشخصات

برگه راهنما

آب

گل



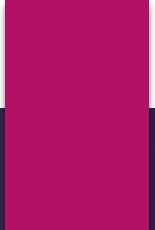
نام مخاطب را درست تلفظ کنید

آمادگی قبلی



احترام به منشی ها

Gate keepers



نوار ضبط شده نباشید

گفتگو کنید

سازش پذیری

تماس با مدیران پرمشغله

تفکر مثبت

بسیاری از موفقیت ها در تماس پنجم به بعد
حاصل می شود
استمرار
پیگیری
پشتکار، ممارست

تمرکز

جمع کردن حواس روی گفتگو با مشتری
یادداشت برداری
آدامس
تن صدای یکنواخت
تواضع

احترام

سلام

معرفی

کلمات مودبانه

احترام به فرهنگ

قطع کردن تلفن

حرفه ای بودن

سرعت کلام

درست نگه داشتن گوشی تلفن

همدلی

عصبانیت

مدل تجارت

اعلام قیمت

ترس از اعلام قیمت

آرامش

تخفیف یک امتیاز است

قیمت شرکتی

ارزش و مطلوبیت نهایی

حق انتخاب

در سطح محصول

در نوع پرداخت

در میزان خرید

در نحوه دریافت

و ...

بله گرفتن را ساده کنید

عجله نکنید، فرصت بدهید، شماره
مشتریان راضی تان را بدهید، این حق
شماست که بیشتر دقت کنید
آرامش بدهید

مشتری را تحت فشار ندهید

سود در فروش متعدد است
طول عمر مشتری

درب زیان را به روی مشتریان تان ببندید

ضمانت

معنی واقعی نه را بفهمید

خلاصه سازی

در پایان، خلاصه توافق ها را یادآوری کنید



تجربه شیرین خلق کنید

همه هدیه را دوست دارند هرچند اندک

چگونه آموزش را به نتیجه تبدیل کنیم؟

سه تماس تلفنی خود را ضبط
کرده و برای من بفرستید

فراموش نکنید

انتخاب های امروز شما،
آینده شما را می سازند

@MMRABBANI