نقش موثر هوش محیطی در بازاریابی موفق؛ ویژگی های یک بازاریاب تلفنی موفق و حرفه ای

به گزارش صدای تجارت، **محمدصادق احمدی** – نقش اصلی بازاریاب تلفنی این است که سرنخ‌های فراهم شده از طریق بازاریابی را پیگیری کرده و برای فروش کالا یا خدمات به مشتریان بالقوه تلاش کند. به‌طورمعمول، بازاریابان تلفنی هرگز مشتریان خود را به‌صورت رودررو ملاقات نمی‌کنند. ازاین‌رو، بازاریاب تلفنی باید در پشت تلفن رفتاری عالی و مسلط داشته باشد. به‌علاوه باید درزمینه‌ی متقاعد کردن مشتری برای سرمایه‌گذاری بر روی کالا یا خدماتی که می‌فروشد هم تسلط کافی داشته باشد.
بیایید با هم ببینیم وظایف و ویژگی‌های بازاریاب تلفنی چیست؟!

- پاسخ به سؤالات مشتریان در خصوص محصولات و خدمات شرکت
- انتقال مشکلات، سؤالات و نگرانی‌های موجود به مسئولین مراتب بالاتر
- ثبت و نگهداری سوابق مشتری
- تماس با مشتریان بالقوه و مشتریان فعلی با هدف تبلیغ محصولات و خدمات
- تنظیم وقت ملاقات با مشتریان بالقوه و فرصت‌های فروش
- آموزش به سایر بازاریاب‌های تلفنی (در صورت نیاز)

خصوصیات بازاریاب تلفنی موفق

- واضح صحبت می‌کند و اعتمادبه‌نفس بالایی دارد.
- حرف‌هایش برای مشتریان قابل‌درک است.
- دست‌وپاشکسته و با تردید صحبت نمی‌کند.
- قدرت خواندن بالایی دارد.
- رفتارش دوستانه است.
- برخوردی مؤدبانه دارد.
- به حرف‌های مشتری خوب گوش می‌دهد.
- به‌راحتی و با اطلاعات بالا به پرسش‌های مشتریان رسیدگی می‌کند.

- محصول یا خدمات شرکت را به‌خوبی می‌شناسد.

رایج‌ترین شکل بازاریابی برای فروش، **بازاریابی تلفنی بیرونی (outbound sales)** است. در این نوع فروش، بازاریاب تلفنی دائماً با مصرف‌کنندگان یا کسب‌وکارها تماس می‌گیرد. برای اجرای این کار، شماره‌ی تلفن مشتریان بالقوه به بازاریاب داده می‌شود تا با آن‌ها تماس بگیرد. این شماره‌ها یا از شرکت دیگری خریده می‌شوند، یا از طریق CTAها و غیره گرداوری می‌شوند.

بازاریابی تلفنی درونی (Inbound telemarketing) برعکس است. در این حالت، بازاریاب تلفنی منتظر می‌ماند تا تلفنش زنگ بخورد. نمونه‌ای از این مورد، تبلیغات تلویزیونی است که مصرف‌کننده تلفن خود را برمی‌دارد، با شماره تلفن نشان داده شده، تماس می‌گیرد و با کمال میل محصول یا خدمات تبلیغ‌شده را می‌خرد.

بازاریابی تلفنی اصلاً کار راحتی نیست. به همین دلیل معمولاً اکثر افرادی که وارد کار بازاریابی تلفنی می‌شوند، آن را رها کرده و به سراغ شغل دیگری می‌روند. اما با کار کردن به عنوان بازاریاب تلفنی، مهارت های باارزشی را به دست می‌آورد. مهارت‌هایی مثل:

- نحوه‌ی برخورد با افراد مختلف
- نحوه‌ی گوش دادن به سخنان مشتری و برقراری ارتباط مؤثر
- نحوه‌ی فروش محصولات یا خدمات بر اساس نیاز مشتری
- نحوه‌ی مسئولیت‌پذیری
- نحوه‌ی ساماندهی به کارها (با حفظ سوابق تعاملات مشتری)
- نحوه‌ی رسیدگی به برنامه‌ی کاری (به‌موقع رسیدن)
- نحوه‌ی کار تحت‌فشار
- نحوه‌ی کار تحت محدودیت زمانی

بازاریاب تلفنی چه خصوصیاتی باید داشته باشد؟

مهارت‌های شنیداری: باید به دقت به مشتری گوش کنید تا حرف‌هایشان را بفهمید و به آن‌ها کمک کنید.

صبر و شکیبایی: باید مؤدب و صبور باشید. مخصوصاً وقتی با یک مشتری ناراضی صحبت می‌کنید.

مهارت‌های خدمات مشتریان: پاسخ به سؤالات، کمک به حل مشکلات و رفع نارضایتی مشتری و مدیریت مشتریان ناراضی سبب می‌شود شرکتتان مشتری‌هایش را نگه دارد.

مهارت‌های حل مسئله: باید راه حل مشکل مشتری را پیدا کنید تا وفاداری و نرخ نگهداشت مشتری را بالا ببرید.

مهارت‌های بین فردی: قابلیت تعامل مثبت با مشتری‌ها و سایر بازاریاب‌ها

مهارت‌های چندگانه (Multitasking): با داشتن این مهارت می‌توانید چند کار را هم زمان انجام بدهید. به عنوان مثال، می‌توانید هم‌زمان ایمیل‌هایتان را چک کنید، یادداشت بردارید و با تلفن صحبت کنید.