

■ تماس سرد (اولین تماس یا Cold Calling) - قسمت دوم

بعد از گرم کردن خودتان، طرح مکالمه را آماده کرده و هر قسمت را در کاغذی مجزا به شکل زیر بنویسید:

۱- طرح اولیه، یعنی از کجا شروع کنیم و چگونه خود و شرکتیمان را معرفی نماییم؟

۲- هدف از این تماس چیست؟

۳- چه نیازهایی را در مورد مشتری شناسایی کرده ایم؟

۴- چه سوالاتی می‌تواند نیازها را بیشتر آشکار کند؟

۵- چه منافعی برای مشتری متصور هستیم؟

۶- تجربه‌های مشابه مشتریان دیگر چه می‌گویند؟

۷- پله‌هایی که انتظار داریم مشتری روی آنها بایستد، کدامند؟



بعد روی سه کاغذ دیگر بنویسید:

۸- «اعتراضات و ایرادات، دوستان من هستند چون نقاط حساس مشتری را عیان می‌کنند.»

۹- «وقت حرکت نهایی است، تشکر کرده و قرار تماس بعدی را هماهنگ کن.» پایان تماس!

۱۰- «دستاوردهای تماس»

حال ابزار تماس خود را مرتب کنید.

برگه شماره ۲ را در جای ثابتی بالاتر از بقیه برگه‌ها قرار دهید و پایین آن شماره ۸ را بگذارید. می‌توانید آن‌ها را به همان آینه‌گذاری بچسبانید. برگه ۱۰ را زیر دست خود قرار داده و زیر آن برگه ۹ را قرار دهید. باقی برگه‌ها را جلوی خود بچینید. در حین تماس، بنابه بازخورد صحبت مشتری برگه‌ها را جابجا کنید تا مکالمه از ریتم نیفتد و برگه‌ای که کارش تمام شده است را کنار بگذارید.

وقتی همه برگه‌ها کنار رفتند، جمع‌بندی خود را از روی برگه ۱۰ برای مشتری بخوانید و در صورت لزوم اصلاحات را انجام دهید. پس از آن این برگه را هم به آینه بچسبانید و به دستورالعمل زیر دستتان عمل کنید.

در پایان، دستاوردها را با اهداف از پیش تعیین شده مقایسه کنید. به کدام اهداف رسیده اید؟ کدام اهداف از دستتان خارج شده است؟ کدام بخش از مکالمه انرژی بیشتری از شما گرفته است؟ در کدام بخش‌ها توافق، ساده‌تر به دست آمده و در کدام موارد سخت‌تر؟

می‌توان گفت شما با شناخت نحوه برقراری تماس سرد، اولین گام را در مسیر فروش حرفه‌ای برداشته‌اید.

نوشته: آرش شارق

