

## 15 نصيحة أساسية للتسويق والبيع عبر الهاتف

لا شك أنّ للهاتف أهمية كبرى في المبيعات وفي بداية المقابلات وأخذ الموعد مع الزبون لكن هل لهذه الألة شروط يجب أن نستخدمها؟ الجواب نعم بكل تأكيد:

1- حدد التاريخ والوقت المناسب لإجراء مكالماتك مع الأطراف الأخرى لأنّ هذا سيزيد من فرص قيام الطرف الآخر بالرد على مكالمتك.

2- قبل قيامك بالاتصال حدد المواضيع التي ستناقشها والنتائج المحددة التي تود تحقيقها، لاتجعل المحادثة تخرج عن إطار هاتين النقطتين.

3- قبل طلب الرقم، استحضر الشخص الذي سوف تطلبه في ذهنك، عليك أن تتخيل رد فعل ذلك الشخص على ما سوف تقوله بناء على معرفتك به.

4- كن لطيفاً حين ترد على الهاتف، إذا لم تتمكن من محادثة الشخص المعني فلا تتذمر ولا تعترض على جعلك تنتظر على الخط فقد تحتاج فيما بعد إلى مساعدة الشخص الذي على الخط الآخر.

5- اترك رسائل تعطي نتائج: عليك أن تتصرف بطريقة تجعل الطرف الآخر راغباً في مساعدتك. فبدلاً من أن تقول له، (أبلغه بأني اتصلت به) جرب أن تقوله له: (لقد اتصلت به كما طلب مني). و عليك عندما لا تستطيع أن تشعره بأهمية مكالمتك أن تضيف شيئاً من المرح على حديثك وإذا استطعت أن تجعله يشاركك المرح فعلى الأرجح ستلقى رداً على مكالمتك.

6- إذا رد الشخص المعني على الهاتف فعليك أن تسأله إن كان لديه الوقت للحديث، ومن الأسئلة التي يمكن أن تستعملها: (هل هذا وقت مناسب لأتحدث إليك؟) لا تستعمل أبداً عبارة: (هل أنت مشغول؟).

7- حاول ما أمكن أن ترد على هاتفك شخصياً وأن تطلب مكالمتك مباشرة، فبذلك تضيفي على المكالمات لمستك الشخصية.

8- لا تجعل موظف التحويلة لديك يسأل الشخص المتصل بك عن موضوع المكالمات، إن ذلك كفيل بإثارة ضيق الكثير من الناس، لأنهم لا يرغبون أن يبحثوا الأمر مع موظف التحويلة بل يودون أن يناقشوه معك أنت أو يشيروا به لسكرتيرك الشخصي.

9- حاول جاهداً أن تستعمل لغة مفعمة بالحيوية، أعط تفاصيل كاملة واضحة دقيقة إن لزم الأمر بصوت واضح متدفق وذي.

10- تجنب القيام بأي عمل أثناء مكالمتك الهاتفية، ذلك أن قيامك بالطباعة أو الكتابة أو القراءة أو الخربشة لا بد أن يزعج الطرف الآخر والذي سوف يشعر بالتأكد بانشغالك عنه من لهجة صوتك.

11- إذا كانت الرسالة التي تود إبلاغها تحتوي على معلومات معقدة ومفصلة ومهمة فمن الأفضل أن تقوم بإبلاغها عن طريق المقابلة الشخصية أو برسالة خطية.

12- فور الانتهاء من مكالمات هاتفية مهمة اكتب مذكرة بما دار فيها فقد تحتاج إليها لاحقاً.

13- متى حققت الغرض من مكالمتك أنه الحوار بطريقة مناسبة لبقة.

14- اعمل سجلاً مناسباً سجل فيه ما تم الاتفاق عليه في المكالمات أو إن كانت هناك إجراءات لاحقة يجب اتخاذها.

15- عليك أن تقوم بتقييم الأثر الذي قد يتركه جهاز الرد على المكالمات على عملك فالكثير من العملاء أو المتصلين قد يشعرون بالإحباط عندما ترد عليهم آلة الرد على

المكالمات الهاتفية، وإن معظم هذه الأجهزة قد تكون مناسبة لأفراد العمل ولكنها غير مناسبة للعملاء.

يعتبر التسويق عبر الهواتف المحمولة ركيزة أساسية في العديد من الشركات العملاقة التي تتطلع للوصول إلى عملائها في أي مكان حول العالم. لذا عليك أن تبدأ فوراً في دخول عالم التسويق عبر الهواتف النقالة، فمن المؤكد أن أغلب منافسك بدؤوا بالفعل تصميم وتطوير حملاتهم التسويقية عبر الهواتف المحمولة.

