

فروشنده‌گی با سیستم پاسخگوی تلفنی

ژان بقوسیان

اشاره: امروزه بازاریابی نوین به سمت روش‌های خودکار پیش می‌رود. در گذشته تمامی عملیات بازاریابی و فروش توسط فروشندگان انجام می‌شد. ولی امروزه شرکت‌هایی در فروش خود موفق خواهند شد که از سیستم‌های خودکار برای ساده سازی کارهای خود استفاده کنند.

امروزه بازاریابی نوین به سمت روش‌های خودکار پیش می‌رود. در گذشته تمامی عملیات بازاریابی و فروش توسط فروشندگان انجام می‌شد. ولی امروزه شرکت‌هایی در فروش خود موفق خواهند شد که از سیستم‌های خودکار برای ساده سازی کارهای خود استفاده کنند.

یکی از ابزار مهم در هر کسب و کار ، سیستم پاسخگوی تلفنی خودکار است. این سیستمها در دو نوع موجودند. انواع سخت افزاری و انواع نرم افزاری. در نوع نرم افزاری یک نرم افزار بر روی کامپیوتر نصب می‌شود و کامپیوتر از طریق مودم به خط تلفن متصل می‌شود. پس از راه اندازی سیستم می‌توانید وظیفه هر دکمه را تعریف کنید. مثلا با زدن دکمه ۱ جدیدترین محصولات معرفی شوند و با زدن دکمه ۲ فروشهای ویژه هفتگی معرفی شوند.

بجای استفاده از موسیقی خالی در هنگام انتظار مکالمه ، از پیام های تبلیغاتی استفاده کنید و یا مخاطب را با کسب و کار و محصولات آشنا نمایید. در اینصورت مخاطب بزودی خسته نخواهد شد. من همواره تعجب می‌کنم که مدیران ، منشی استخدام می‌کنند و به او وظیفه تکراری و خسته کننده ای محول می‌کنند. کار منشی آن است که روزانه دهها بار عینا اطلاعاتی تکراری را برای تماس گیرندگان بازگو کند. در اینصورت خلاقیت از بین می‌رود.

بجای اینکار می‌توان بهترین متن ممکن را تهیه نمود و آنرا ذخیره نموده و بطور خودکار برای مشتریان پخش نمود. سپس اگر مشتری به اندازه کافی ترغیب شد می‌تواند با زدن دکمه ای بر روی تلفن با اپراتور صحبت کند.

پیام پاسخگوی تلفنی را هر چند وقت یکبار تغییر دهید. در پیامهای خود دقیقا ساعات کاری شرکت را بگویید و از تماس گیرنده بخواهید در ساعات معینی تماس بگیرد. همچنین می‌توانید در پیام خاصی برای خارج از ساعات کاری تهیه نموده و به مخاطب بگویید که خارج از ساعت کاری تماس گرفته ولی با این وجود می‌تواند اطلاعاتی کافی درباره محصولات و خدمات شما بدست آورده و حتی می‌تواند سفارش خود را ثبت کند.

نرم افزارهایی وجود دارند که می‌توانند شماره شخص تماس گیرنده را نمایش دهند. و حتی اطلاعات مختصری از او و سابقه خرید او به نمایش بگذارند. از این امکانات بهترین استفاده را بکنید.

منبع: مدیر سبز