

## بازاریابی تلفنی چیست؟



بازاریابی تلفنی تکنیک فروش محصولات یا خدمات برای افزایش درآمد یک شرکت است. این تکنیک یکی از جنبه ضروری تیم فروش است. زیرا بازاریابی تلفنی فرصت‌های تجاری جدیدی ایجاد می‌کند. اگر در زمینه فروش کار می‌کنید یا به بازاریابی تلفنی علاقمند هستید، از یادگیری همه چیز در مورد بازاریابی تلفنی برای ایجاد فرصت‌های تجاری جدید بهره‌مند شوید. در این مقاله به سوال «بازاریابی تلفنی چیست؟» پاسخ می‌دهیم، انواع آن را بررسی می‌کنیم، هدف بازاریابی تلفنی را درک می‌کنیم، می‌آموزیم که یک بازاریاب تلفنی چه کاری انجام می‌دهد و نکاتی را برای تبدیل شدن به یک بازاریاب تلفنی کشف می‌کنیم.

### بازاریابی تلفنی چیست؟

بازاریابی تلفنی را می‌توان به عنوان یک تکنیک بازاریابی دو طرفه توصیف کرد که در آن یک بازاریاب تلفنی محصول یا خدمات خود را از طریق تلفن می‌فروشد و تبلیغ می‌کند. تلفن یا تلفن همراه به عنوان کانال اصلی ارتباط عمل می‌کند. اگرچه بازاریابی تلفنی شامل تعامل چهره به چهره با مشتریان نیست، اما بر ایجاد روابط با مشتریان بالقوه تمرکز دارد. اغلب، بازاریابی تلفنی شامل ارائه یک محصول یا خدمات به مشتریان است، اما یک سازمان می‌تواند از آن برای نظرسنجی یا جمع‌آوری اطلاعات استفاده کند. به عنوان مثال، یک فروشگاه خرده فروشی ممکن است از بازاریابی تلفنی برای درک تمایل مشتری برای پذیرش طیف جدیدی از خوراکی‌ها استفاده کند.

هنگامی که یک بازاریاب تلفنی با مشتری جدیدی که هنوز خرید نکرده است تماس می‌گیرد، تماس تبلیغاتی انجام می‌دهد. بسیاری از صنایع مانند سیستم‌های امنیتی خانه، شرکت‌های کارت اعتباری، خدمات مالی، خدمات اینترنتی و سازمان‌های خیریه برای افزایش مشتریان خود به تماس تبلیغاتی یا بازاریابی تلفنی متکی هستند.

## انواع بازاریابی تلفنی

در اینجا چهار نوع فعالیت بازاریابی تلفنی وجود دارد که یک بازاریاب تلفنی ممکن است در وظایف شغلی روزانه خود انجام دهد:

### بازاریابی تلفنی خروجی

در بازاریابی تلفنی خروجی، یک بازاریاب تلفنی با مشتریان و مشاغل احتمالی تماس برقرار می‌کند. این متخصصان از سرخ تولید شده و شماره تلفن‌های بدست آمده توسط بخش بازاریابی برای تماس استفاده می‌کنند. یک نمونه از بازاریابی تلفنی برون مرزی ممکن است یک سرویس مالی باشد که با مشتریان بالقوه در کد پستی محلی آنها تماس می‌گیرد تا گزینه‌های سرمایه‌گذاری آنها را تبلیغ کند.

### بازاریابی تلفنی ورودی

یک استراتژی بازاریابی تلفنی ورودی شامل اولین نقطه تماس مشتری با یک تجارت است. این تماس‌ها و پرس و جوها ناشی از تلاش‌های تبلیغاتی و فروش یک شرکت است. در این بازاریابی تلفنی، مشتریان از قبل به محصولات و خدمات یک شرکت علاقه دارند. یک بازاریاب تلفنی ورودی به سوالات مشتریان پاسخ می‌دهد و اطلاعات بیشتری برای تبدیل این مشتریان بالقوه به مشتریان پولی ارائه می‌دهد. یک نمونه از بازاریابی تلفنی ورودی ممکن است شرکتی باشد که پس از ثبت نام برای بررسی عادلانه، در مورد سفارش مشتری صحبت می‌کند.

### بازاریابی تلفنی از تجارت به تجارت

تجارت به کسب و کار یا بازاریابی تلفنی B2B یک استراتژی است که زمانی اتفاق می‌افتد که یک کسب و کار محصولات خود را به سایر مشاغل تبلیغ می‌کند و می‌فروشد. این بازاریابی تلفنی در درجه اول بر ایجاد روابط طولانی مدت تمرکز دارد زیرا در مقایسه با بازاریابی تلفنی ورودی و خروجی، تماس‌های کمتری را شامل می‌شود. نمونه‌ای از بازاریابی تلفنی B2B این است که یک شرکت تولید لاستیک با تولیدکنندگان خودرو تماس می‌گیرد تا تایرهای خودرو و کامیون خود را بفروشد.

## بازاریابی تلفنی از تجارت به مصرف‌کننده

تجارت به مصرف‌کننده یا بازاریابی تلفنی B2C یک استراتژی بازاریابی برای مصرف‌کنندگان است تا سایر مشاغل. این بازاریابی تلفنی بر سرخ‌های تولید شده توسط بخش بازاریابی متمرکز است. بازاریابی تلفنی B2C بر مصرف‌کنندگان کوچک متمرکز است، برخلاف بازاریابی تلفنی خروجی که بر گروه بزرگی از مصرف‌کنندگان متمرکز است.

### اهداف بازاریابی تلفنی چیست؟

در اینجا چند هدف از بازاریابی تلفنی آورده شده است:

- ایجاد آگاهی در مورد محصول یا خدمات یک شرکت
- سفارش کتاب
- قرار ملاقات‌هایی را با بخش بازاریابی یا فروش تنظیم کنید
- انجام بررسی‌های بازار
- از مخاطبان احتمالی دعوت کنید تا از فروشگاه یا دفتر یک شرکت دیدن کنند

### یک بازاریاب تلفنی چه کاری انجام می‌دهد؟

بازاریاب تلفنی به غیر از فروش محصولات از طریق تلفن، وظایف مختلفی را انجام می‌دهد، مانند:

- به تماس‌های دریافتی مشتریان بالقوه پاسخ دهید
- سوالات، بازخوردها و نگرانی‌های مشتری را به مدیریت در میان بگذارید
- از اسکرپت‌ها برای ارائه اطلاعات بیشتر در مورد یک محصول یا خدمات به مشتریان استفاده می‌کند.
- ثبت دقیق حساب‌های مشتریان را حفظ می‌کند
- رهبری ایجاد فرصت‌های فروش در روز
- از تلفن، تلفن همراه، کامپیوتر و سایر تجهیزات مورد استفاده در بازاریابی تلفنی نگهداری می‌کند
- با مشتریان هم‌دانه و مؤدبانه ارتباط برقرار می‌کند
- بازاریابی تلفنی جدید را آموزش می‌دهد

### مهارت‌های یک بازاریاب تلفنی

جدا از داشتن مهارت‌های عالی برای برقراری ارتباط تلفنی، برای داشتن یک شغل پربار و رضایت‌بخش در بازاریابی تلفنی به این مهارت‌ها نیاز دارید:

## ارتباط

بازاریاب‌های تلفنی موفق به مهارت‌های ارتباطی عالی برای شروع و حفظ مکالمات معنادار با غریبه‌ها نیاز دارند. آنها با استفاده از مهارت‌های خود، محصولات و خدمات پیچیده را به شیوه‌ای قابل فهم برای مشتریان توضیح می‌دهند. این متخصصان برای گوش دادن به مشکل مشتری و یافتن راه حل نیاز به مهارت‌های شنیداری خوبی دارند. این به ارائه یک تجربه مشتری یکپارچه و سفارشی کمک می‌کند.

## آشنایی با تلفن و کامپیوتر

یک بازاریابی تلفنی حرفه‌ای می‌تواند به راحتی از سیستم‌های تلفن مختلف استفاده کند. آنها ممکن است از رایانه برای پاسخ به سؤالات مشتریان در مورد محصولات یا خدمات خود استفاده کنند. همچنین، از آنجایی که آنها پایگاه داده مشتری را نگهداری می‌کنند، این متخصصان به مهارت در نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری نیاز دارند.

## مهارت‌های بین فردی

توانایی ایجاد تعاملات مثبت و ایجاد ارتباط با مشتری برای این نقش شغلی مطلوب است. فروش تلفنی نیازمند مهارت‌های بین فردی عالی برای متقاعد کردن مشتری برای خرید است. این شامل استفاده از صبر، همدلی و متقاعدسازی برای تبدیل سرنخ به مشتری پولی است.

## دانش فروش

کارفرمایان بازاریاب‌های تلفنی را ترجیح می‌دهند که بتوانند اهداف فروش را از طریق تلفن برآورده کنند، قرار ملاقات‌های خود را با مشتریان تنظیم کنند و پیگیری کنند. توانایی متقاعد کردن منجر به تبدیل شدن به مشتریان و اطمینان از اینکه خریداران فعلی محصولات بیشتری را خریداری می‌کنند، مطلوب است. دانش و تجربه در فروش می‌تواند به شما کمک کند تا به یک بازاریاب تلفنی موفق تبدیل شوید.

## توانایی انجام چند کار

توانایی انجام چند کار در فعالیت‌های مختلف و در عین حال پیگیری سایر وظایف برای یک بازاریاب تلفنی کاملاً حرفه‌ای مهم است. بخشی از روز کاری شما ممکن است شامل چک کردن ایمیل‌ها و یادداشت‌برداری در حین صحبت با مشتری باشد. فرد چندوظیفه‌ای، می‌تواند در زمان صرفه‌جویی کند و بهره‌وری خود را افزایش دهد.

## تطبیق پذیری

یک بازاریاب تلفنی هر روز با مشتریان زیادی صحبت می‌کند و هر مشتری نظر، پرس و جو و ترجیحات متفاوتی دارد. کارفرمایان کاندیداهایی را می‌خواهند که بتوانند با افراد مختلف با پیشینه‌های مختلف صحبت کنند. بیان، لحن و صدای فرد و تطبیق لحن خود بر این اساس می‌تواند به شما کمک کند تا به یک بازاریاب تلفنی موفق تبدیل شوید.

## مهارت‌های سازمانی

در طول تعامل با مشتریان، مهارت‌های سازمانی برای ارائه خدمات به موقع ضروری است. این به این معنی است که می‌توانید بین پنجره‌های مختلف در یک سیستم مدیریت ارتباط با مشتری حرکت کنید. سازماندهی یک مهارت حیاتی برای یادداشت‌برداری و ارائه خدماتی است که مشتری را به خرید تشویق می‌کند.

### نکاتی برای تبدیل شدن به یک بازاریاب تلفنی

برای تبدیل شدن به یک بازاریاب تلفنی موفق، نکات زیر را دنبال کنید:

**نگرش مثبت داشته باشید:** مشتریان به بازاریابان تلفنی که همدل هستند و نگرش مثبت دارند، بهتر پاسخ می‌دهند. به جای اینکه از پاسخ‌های مشتریان دلسرد شوید، قبل از برقراری تماس دیگر، چند دقیقه استراحت کنید.

**به مشتریان خود علاقه نشان دهید:** وظیفه یک بازاریاب تلفنی ایجاد یک رابطه مثبت با مشتریان است، بنابراین بسیار ضروری است که به آنچه مشتری صحبت می‌کند علاقه نشان دهید. برای ادامه مکالمه، سوالاتی بپرسید که می‌تواند به شما در درک مشکل مشتری کمک کند.

**آرام بمانید:** برای ایجاد رابطه و بستن معاملات بیشتر، مهم است که آرام بمانید و از لحن طبیعی خود در موقعیت‌های پرتنش استفاده کنید. به جای ارائه جزئیات در مورد محصولات یا خدماتی که می‌فروشید، به مشکل مشتری گوش دهید و محصول خود را به عنوان راه‌حل ارائه دهید.

**اسکرپیت بازاریابی تلفنی خود را سفارشی کنید:** به جای استفاده از یک اسکرپیت یکنواخت و عمومی، روی سفارشی کردن اسکرپیت خود تمرکز کنید تا مکالمه خود را شخصی‌تر کنید.

**تا جایی که ممکن است تماس برقرار کنید:** حجم تماس‌هایی که برقرار می‌کنید تعیین می‌کند که چقدر موفق هستید. هرچه تماس‌های بیشتری برقرار کنید، شانس بیشتری برای بستن معاملات بیشتر خواهید داشت.