



## متن مکالمه تماس تلفنی

در شروع مکالمه اول باید اعتماد سازی شکل بگیرد تا مخاطب از گارد خودش خارج بشه و در ادامه مکالمه شما رو همراهی کنه و تماس رو قطع نکنه و با شما برخورد مناسبی داشته باشد.

### مرحله اعتماد سازی:

سلام آقای/خانم (نام خانوادگی مشتری) من، (اسم و فامیل خودتون) هستم و از شرکت (نام مجموعه یا شرکت تون) تماس میگیرم.

حال تون خوبه؟

آقای / خانم (نام خانوادگی مشتری) شما (یادآوری)

یادآوری: برای مثال مخاطب برای شما پیامک ارسال کرده یا قبلا از شما خرید کرده، تماسی داشته و ... پس عملکرد قبلی مشتری را به شکلی که سوالی نباشد یادآوری می کنید. این یادآوری یعنی این که من چرا با شما تماس گرفتم و به هیچ عنوان یک مزاحم نیستم تا مشتری به شما اعتماد کنه.

اگر مشتری درخواست داشته: من در خدمت تون هستم

اگر مشتری درخواستی نداشته: یک پیشنهاد ویژه برای شما دارم.

### مرحله معاینه مشتری:

پرسیدن سوالات مربوط به محصول خودتان تا متوجه نیاز مشتری تون بشید.

برای مثال: آیا محصولی که از ما خرید کردید تموم شده یا نه؟

چه برنامه ای برای خرید ... (محصول و خدمات خودتون) دارید؟

قبلا شما از ما خرید کردید؟



برای خودتون می‌خواهید یا برای هدیه هست؟

در این مرحله شما فقط سوالات هوشمندانه می‌پرسید و با دقت تمام به صحبت‌های مشتری گوش می‌کنید. در این مرحله باید پزشک کار خود باشید از سوالات قدرتمند استفاده کنید اما سوالات خود را از کل به جزء ببرید یعنی از سوالات مهم‌تر شروع کنید.

مثال: میتونم بپرسم آیا برند خاصی در نظر دارید؟؟؟

برای چه کاربردی تصمیم دارید استفاده کنید؟؟؟

### مرحله دادن پیشنهاد به مشتری:

با توجه به اینکه شما (خلاصه‌ای از شرایط مشتری) من به شما پیشنهاد می‌کنم (پیشنهاد خودتون رو با اطمینان کامل به مشتری بدید)

توجه: در این مرحله شما با استفاده از پاسخ‌هایی که در مرحله قبلی یعنی معاینه دریافت کردید پیشنهادی مناسب به مخاطب میدید و به شدت باید تعدا گزینه‌های پیشنهادی را کاهش دهید نهایت دو یا سه گزینه بیشتر نباشد.

منتظر می‌مونیم تا مشتری نظرش رو در مورد پیشنهاد ما بده و اعتراضات اون رو رفع کنیم تا به یک نظر مشترک باهم برسیم.

### مرحله دادن پیشنهاد ویژه به مشتری:

آقای/خانم (نام خانوادگی مشتری) من یک پیشنهاد خیلی ویژه هم برای شما داشتم کسانی که تا (محدودیت زمانی) این محصول رو تهیه می‌کنند (یک تخفیف یا هدایه) هم برای اونها میدیم.

توجه: پیشنهاد ویژه برای این هست که مشتری تصمیم خودش رو سریع‌تر بگیره و فروش انجام بشه.

[www.taghadosi.com](http://www.taghadosi.com)



www.taghadosi.com

## مرحله نهایی کردن فروش:

برای نهایی کردن فروش تلفنی باید از سوالات دوسر سود استفاده کنی سوالاتی که دو گزینه ای هستند و مشتری هر کدام از آنها را انتخاب کنه به نفع شما هست. و به هیچ عنوان در این مرحله از مشتری سوال نمی‌کنیم آیا سفارش تو رو ثبت کنم یا نه؟ می‌خرید یا نه؟ می‌خواید یا نه؟

مثال برای سوالات دوسر سود:

بسیار عالی پس آقای/خانم (نام خانوادگی مشتری) سفارش تون رو با گارانتی ثبت کنم یا بدون گارانتی؟  
ارسالش رو انجام بدم یا خودتون میاید ببرید؟ قرارداد رو ارسال کنم یا برای قرارداد میاید؟  
برای قرارداد میاید دفتر ما یا ما بیایم؟

توجه: پرسیدن سوالات دوسر سود فروش شما را حداقل 2 برابر می‌کند.

## مرحله پیگیری مشتری:

باشه ممنون من فکرامو بکنم بهتون خبر میدم

جواب: مشکلی نداره در خدمتتون هستم اما اگر دوست داشته باشید میتونید شماره واتساپ به من بدید من عکس و جزئیات بیشتر رو براتون بفرستم. کی می‌تونم خبرنهایش رو از شما بگیرم.

**نکته مهم:** حتما زمان تماس بعدی را مشخص کنید و از مشتری برای تماس بعدی اجازه بگیرید.

چیزی که در فروش خیلی خیلی خیلی مهمه پیگیری هستش و این که شما برای هر بار که پیگیری می‌کنید مجدد حرفی برای گفتن و پیشنهاد خوبی برای مخاطب داشته باشید حتما خوش قول باشید و سعی کنید در همون روز پیام و اطلاعات رو ارسال کنید. در این مرحله ممکنه شما اطلاعات برای مخاطب ارسال کنید و مخاطب پاسخی نده یا فقط تشکر کنه، حتما دو الی سه روز بعد مجدد پیگیری کنید.

[www.taghadosi.com](http://www.taghadosi.com)



توجه:

۱ - سعی کنید پیگیری اول تماس باشه نه پیام یا روش های دیگه

۲ - توی پیگیری تون یک خدمات یا آفر بهش بدین تا خرید برای مشتری راحت تر بشه

مثال: آقای/خانم (نام خانوادگی مشتری) راستی بهتون گفتم اگر تا آخر این هفته از مجموعه ما خرید انجام بدین (هدیه ویژه یا تخفیف) به ارزش (مبلغ هدیه یا سود تخفیف) از ما دریافت می کنید.

مشتری: جدی میگین چه عالی میشه راهنمایی کنید چطور میتونم این محصول رو تهیه کنم ازتون؟

**نکته مهم:** در نظر داشته باشید این مراحل باید به همین ترتیب اجرا شوند. برای مثال اگر در ابتدا نتوانید اعتماد مشتری را جلب کنید یا انجام ندهید به احتمال زیاد در ادامه مراحل دیگر شما هم خوب اجراء نخواهند شد اما اگر تمام مراحل را به خوبی انجام دهید به راحتی شما در انتها به یک فروش عالی دست پیدا می کنید.