



## اعتراضات مشتری ها در تماس تلفنی

### ۱ - الان کار دارم و نمی تونم صحبت کنم، لطفا بعدا تماس بگیرید

چشم حتما فقط لطف می کنید یک زمان مناسب بدید که من با شما تماس بگیرم

### ۲ - چرا باید به شما اعتماد کنم

آقای یا خانم (نام خانوادگی مشتری) چون تا الان بیش از (تعداد افرادی که از شما خرید کردند) به ما اعتماد کردند و کاملا از خدمات یا محصول ما راضی بودند و من مطمئن هستم شما هم با اعتماد به ما سود خوبی می کنید. نظرات مشتری های مون هست که چقدر از محصول و خدمات ما راضی هستن که من حتما برای شما ارسال می کنم ببینید. (بعد تماس نظرات مشتری های راضی را حتما ارسال کنید)

فهرستی از مشتریان راضی و خشنود خود تهیه کنید و از آنان اجازه بگیرید که شماره تماس یا آدرس ایمیل شان را به مشتریان جدید بدهید. اگر لازم شد این فهرست را در اختیار مخاطبان جدید قرار دهید. هر چه بیشتر اعتبارسازی کنید، سریع تر می توانید کسب و کار خود را توسعه دهید. تبلیغات دهان به دهان یکی از سریع ترین راه های انجام این کار است. قبل از تماس تلفنی اگر شما یک پیش زمینه خوبی در مخاطب خودتان ایجاد کنید مثل تبلیغات هوشمندانه و محتوای خوب مخاطب به راحتی به شما اعتماد می کند.

### ۳ - باشه اگر خواستم خودم به شما خبر میدم

بله حتما خوشحال میشیم در خدمت شما باشیم اما اگر اجازه بدید من خودم با شما تماس بگیرم تا شما راحت تر باشید. (حتما زمان دقیق تماس بعدی را بگیرید)



#### ۴ - خودم اگر خواسته باشم بهتون زنگ میزنم

آقای/ خانم (نام خانوادگی مشتری) این خطی که من با اون تماس گرفتم خط کاری هست و در اکثر مواقع مشغول هست می ترسم پشت خط بمونید اگر شما یک زمان مشخص اعلام کنید که من تماس بگیرم خیلی بهتر هست.

#### ۵ - باید با همسر یا دوستم مشورت کنم بهتون خبر میدم

آقای/خانم (نام خانوادگی مشتری) این خیلی عالیست که شما اهل مشورت هستید فقط یک سوال داشتم ایشون در این مورد تخصص دارند یا در مورد محصول ما اطلاعاتی دارند؟

(بعد جواب مشتری) امکانش هست من هم یک سری اطلاعات بیشتری در اختیار ایشون قرار بدم تا تصمیم بهتری بگیرید.

اگر جواب مثبت بود اطلاعات تماس بگیرید بعدش بگید: چه زمانی برای تماس با ..... بهتر هست؟ نکته: در اکثر مواقع فرد مقابل هیچ تخصصی ندارد ولی در صورت ارتباط با او شما باید اون شخص رو تایید کنید و با خودتون همراه کنید یادتان باشد مشتری به حرف او بیشتر اعتماد دارد تا حرف شما

#### ۶ - همکاران تون قبلا با من تماس گرفتند

بسیار عالی می تونم بدونم نتیجه صحبت های شما چی شد؟

این مشکل معمولا زمانی رخ می دهد که شما از مشتری خودتون دو تا شماره تماس داشته باشید یا اینکه ما از هیچ سیستمی برای حذف شماره های تکراری استفاده نکرده باشیم البته حالت های دیگر هم مثل:

۱ - دروغ گفتن مشتری برای اینکه مکالمه رو قطع کنه



۲ - رقبای شما تماس گرفتند پس الان فرصت مناسبی هست که نشون بدید شما متفاوت تر هستید

۳ - واقعا همکار شما تماس گرفته اما نتونسته مشتری رو متقاعد کنه پس الان نوبت شما هست که تمام هنر خود رو در متقاعد سازی به کار بگیرید و مشتری را متقاعد کنید.

### ۷ - الان پولش رو ندارم

بله کاملا درک تون می‌کنم اما می‌دونید که ما الان یک تخفیف خیلی ویژه قرار دادیم که دیگه تکرار نمیشه و اگر شما الان خرید تون رو انجام بدید می‌تونید ..... سود کنید.

دوستان دقت کنید در ۹۰ درصد مواقع مشتری پول دارد اما محصول شما در اولویت خریدش نیست.

شما باید بتوانید این خرید رو یک فرصت ویژه به مشتری معرفی کنید و در مورد فرصت های که در صورت نخریدن این محصول از دست می‌دهد صحبت کنید و ترس از دست دادن در او ایجاد کنید.

### ۸ - هنوز اطلاعاتی که ارسال کردید رو بررسی نکردم

آقای/خانم (نام خانوادگی مشتری) هیچ اشکالی نداره اصلا نگران نباشید اگر زمان دارید من در یک دقیقه خلاصه اطلاعاتی که ارسال کردم رو به شما توضیح بدم.

اگر گفت بله: توضیح بدید و در آخر بخواهید که تصمیم خودش رو بگیره

اگر گفت نه: بسیار عالی پس من خلاصه اون اطلاعات رو توی یک وویس ارسال می‌کنم و شما فقط کافی هست همون وویس من رو گوش کنید.

دوستان اگر قرار بود مشتری اطلاعات شما رو بررسی کنه تا الان بررسی کرده بود پس چون زمان کمی داره نوع اطلاعات رو تغییر بدید برای مثال اگر قبل متن بوده این بار صدا ارسال کنید اگر صدا بوده این دفعه متن ارسال کنید.



## ۹- از تامین کننده فعلی راضی هستم

آقای/خانم (نام خانوادگی مشتری) درک میکنم که چنین احساسی الان دارید، خیلی از مشتری های فعلی ما هم قبل از این که با ما کار کنند همین احساس شما را داشتند تا این که متوجه شدن .....  
(مزیت رقابتی خودتون رو در اینجا باید معرفی کنید)

## ۱۰- نه این خیلی گرونه!!!

آقای/خانم (نام خانوادگی مشتری) نسبت به چه چیزی گرون هست؟  
باید بررسی بشه آیا مشتری خودش پول نداره یا نسبت به رقبا گرون هست.  
اگر نسبت گفت نسبت به رقبا باید مزیت های رقابتی خودتون رو بگید.  
اگر گفت من پولش رو ندارم بگید: اگر چه مبلغی بود امکانش رو داشتید یا اگر شرایط پرداخت به چه شکلی بود امکان خرید این محصول رو داشتید.

اعتراضات دیگر مشتری های خودتان را یادداشت کنید و با همکاران یا به تنهایی برای آنها طوفان فکری ایجاد کنید و بهترین پاسخ ها را یادداشت کنید. یادتون باشه مهمترین قسمت حل اعتراضات مشتری کشف دقیق و ریشه ای اون هست که فقط با سوال پرسیدن از خود مشتری می تونید اون رو پیدا کنید.