

Искусство продаж по телефону

или

Как повысить ваши продажи, получая удовольствие от процесса

Продажи по телефону – нелёгкое дело. При этом нужно настроиться на телефонный разговор таким образом, чтобы это не доставляло большого дискомфорта, а даже приносило вам удовольствие. Конечно, трудно получать удовольствие от «холодных» звонков, когда нужно звонить незнакомым людям, которые не сидят и не ждут, когда же им позвонят и начнут что-то «продавать». Или когда нужно звонить клиенту, который давно обещает купить и не покупает, постоянно находя новые причины не покупать «сейчас». Еще труднее звонить тем клиентам, которые должны денег вам и вашей компании и их просто постоянно «нет на месте» или они «вот-вот оплатят», или у них «очень тяжелые обстоятельства».

Это действительно нелегко.

Но есть несколько советов, которые помогут повысить эффективность ваших телефонных продаж, способствующих снижению дискомфорта при телефонных продажах и достижению результата.

1. Первый и самый важный – это сам настрой на получение удовольствия от процесса телефонных продаж.

Самое главное, что вы должны понимать – это то, что получение удовольствия напрямую зависит от получения результата переговоров. Максимальное удовольствие – это когда вы завершаете сделку, выставляете счет, подписываете договор, получаете деньги или хотя бы приходите к соглашению в отношении того, что клиент хочет купить.

Но получать удовольствие можно также и от самого процесса продаж по телефону, так как самый главный фактор в этом процессе – это общение, а правильное общение – это всегда удовольствие. Если в процессе вашего разговора с клиентом у него поднялось настроение, вам удалось вызвать у него улыбку, положительные эмоции, а самое главное – хорошее настроение у него сохранилось после разговора с вами, считайте, что вы тоже получили результат, получили удовлетворение от общения с клиентом и принесли ему пользу. Результат может быть не всегда очевиден сразу: это может не всегда закончиться выставлением счета, но в следующий раз, когда вы звоните, если клиент запомнил вас (на подсознательном уровне – он получил положительные эмоции от общения с вами), он будет «на месте», он захочет продолжить с вами вести дела, обсуждать возможности сотрудничества, а затем, рано или поздно купит.

Настройтесь на то, что сам процесс продаж по телефону – это удовольствие от общения с клиентами.

2. Настройтесь на положительный результат.

Напишите для себя заранее, какой именно результат вы ожидаете от каждого телефонного разговора. Мысленно представьте довольного клиента – от общения с вами, от правильно принятого решения сотрудничать с вашей компанией, покупать ваш товар или услугу.

Напишите в цифрах на какую сумму вы хотели бы продать этому клиенту.

Успех ваших продаж на 80% зависит от Вашего положительного ожидания и веры в успех.

Но если вы заранее «знаете», что клиенту это не нужно или, что он сейчас не купит, лучше вообще не звоните. А еще лучше – поменяйте точку зрения. Мы никогда не знаем заранее, что нужно клиенту. Обстоятельства меняются настолько часто, что потенциальный клиент может именно в этот момент искать нового поставщика или новый товар, и тогда ваш звонок будет как никогда кстати.

Даже если вы просто пообщались с клиентом, напомнили о себе, дали ему пару полезных советов или рекомендаций – это уже хороший результат переговоров!

3. Планируйте ваши звонки и переговоры заранее.

Трудно сесть и начать звонить. Но если вы с вечера каждый день будете планировать, сколько звонков, сколько переговоров вы хотите провести, кому вы хотите позвонить, а главное – какой результат хотите получить, то с утра это будет делать намного легче, так как вы уже запланировали это, готовы и настроены на эту работу. Делайте это каждый вечер перед уходом с работы, подготавливайте себя к следующему дню – это повысит вашу продуктивность в разы.

4. Ведите «Журнал звонков».

Заведите себе журнал звонков, делайте в нем пометки, используйте имена не только клиентов, но и его секретарей, сотрудников, детей и, если надо, собак. Записывайте любую информацию – так вам будет легче в следующий раз общаться, завести разговор. Для этого Вам, конечно, лучше по-настоящему интересоваться клиентом!

Делайте пометки, когда перезвонить клиенту, ставьте напоминание, ведь звонить по намеченному плану очень важно – это также повышает результативность в разы!

5. С постоянными клиентами или теми, кто Вас уже знает – дозвонившись, не спешите сразу продавать.

Вы дозвонились до клиента, который вас уже знает – не спешите сразу говорить о деле. Дайте человеку время настроиться на разговор и ставьте себе первой задачу: хоть немного поднять ему настроение, зарядить его положительной энергией, это поможет Вам прийти к согласию, завершить

делку. Скажите ему что-то хорошее, спросите как у него дела, поговорите о чем-то, о чем говорили в прошлый раз (для этого вам очень помогут Ваши пометки в «журнале звонков»). Это может быть разговор о его последних событиях в жизни, его бизнесе, его сотрудниках, детях, о чем угодно. Это повысит уровень вашего взаимопонимания и подчеркнет ваше внимательное отношение и заботу о человеке.

Только после вышеперечисленного переходите к делу, а именно, обсуждению товара, новому предложению, оплате и т.п.

6. Завершайте разговор на позитиве!

Завершение разговора не менее важно, чем его начало. Обычно клиент не помнит всех деталей в процессе общения, но хорошо запоминает какое ощущение остается после общения с вами. Если у него возникают приятные эмоции после разговора с вами или при упоминании о вас и вашей компании, значит, вы достигли нужного результата.

Именно поэтому очень важно как вы начинаете и завершаете разговор. Как начало, так и конец разговора должны быть максимально позитивными.

Скажите вашему клиенту что-то хорошее, подчеркните его успехи, его результаты и достоинства, а также обязательно пожелайте дополнительных успехов и хорошего дня (вечера).

Будьте искренни и ваши старания не пройдут даром! Хороших вам продаж и огромного удовольствия от этой деятельности.

Это действительно принесет вам много радости, если вы просто этого захотите!