

چاپ دوم

اسرار فروش تلفنی موفق

www.ketab.ir

روبرت . دبلیو . بلای

مترجم: سمیه امیری

بلائی، رابرٹ، ۱۹۵۷ - م
اسرار فروش تلفنی موفق/نویسنده رابرٹ دبلیو. بلائی؛ مترجم سمیه امیری. - - تهران: موسسه انتشارات توسعه روابط تجاری، ۱۳۸۵.
۲۷۲ص: ۲۷/۵×۱۴/۵ س.م.

ISBN 978-964-7087-24-1 ریال: ۶۰۰۰۰

فهرست نویسی براساس اطلاعات فیفا.

Secrets of successful telephone selling: how to
Generate more leads, sales, repeat business.... 1997.

فروش تلفنی، الف. امیری، سمیه، مترجم، ب. عنوان.

۶۵۸/۸۷۲

الف ۵۴۳۸/۳/۸

۱۳۸۵

۵۷۸۱-۸۲۳م

کتابخانه ملی ایران

نشانی ناشر: تهران، میدان فردوسی، ساختمان عباسی، طبقه سوم، شماره ۷.

کد پستی: ۱۵۸۱۶۱۳۳۷، صندوق پستی ۱۱۱۵۵-۳۹۶۳

تلفن: ۸۸۸۲۶۱۳۴-۸۸۸۲۳۵۱۳، دورنگار: ۸۸۸۲۰۶۹۷

www.iranceonews.com info@iranceonews.com

اسرار فروش تلفنی موفق

مترجم: سمیه امیری

ویراستار: فاضل ظهیراب پور

ناشر: انتشارات توسعه روابط تجاری

شایبک: ۳-۲۳-۷۰۸۷-۹۶۴-۹۷۸

امور فنی: زهرا درخشان

صفحه آرایی: نجمه سادات طالبی مزینانی

طراحی جلد: سید حسن درخشان

نوبت چاپ: دوم - ۱۳۹۰

تیراژ: ۲۰۰۰ نسخه - قطع رقعی

قیمت ۶۰۰۰ ریال

چاپ: درنا

لیتوگرافی: درنا

صحافی: سپیدار

حق چاپ برای موسسه انتشارات توسعه روابط تجاری محفوظ است.

استفاده از مطالب این کتاب با ذکر مأخذ بلامانع است.

فهرست مطالب

	پیشگفتار
۶	نکاتی در مورد مجموعه اصطلاحات
۷	فصل ۱) افزایش سود از طریق فروش تلفنی
۳۴	فصل ۲) عناصر مهم فروش تلفنی موفق
۶۵	فصل ۳) ایجاد یک مرکز فروش تلفنی موثر و کارآمد
۸۶	فصل ۴) طرح یک برنامه کارآمد برای فروش تلفنی
۹۷	فصل ۵) نحوه تهیه فهرستهای مناسب و کارآمد برای تماسهای تلفنی
۱۱۷	فصل ۶) تماسهای اولیه: دست نوشته های اولیه
۱۳۰	فصل ۷) تماسهای اولیه: دست نوشته معرفی
۱۴۷	فصل ۸) تماسهای اولیه: دست نوشته مخالفتها
۱۷۰	فصل ۹) عبور از منشی: چالشهای فروش به تجار
۱۸۱	فصل ۱۰) پیگیری
۲۱۲	فصل ۱۱) نزدیک شدن به فروش و دریافت سفارش
۲۳۰	فصل ۱۲) خدمات مشتریان: بهبود نتایج فروش تلفنی
۲۵۷	فصل ۱۳) افزایش فروش
۲۶۸	فصل ۱۴) اشتباه معمول در فروش تلفنی و روشهای اجتناب از این اشتباهات

پیشگفتار

در دنیای امروز، تجارت بسیار دشوارتر شده است و همچنین رقابت بیشتری هم وجود دارد. مشتریان بسیار آگاه‌ترند و آنچه را که سفارش داده‌اند از شما مطالبه می‌کنند. رقابت نیز دشوارتر شده است و روشهای سنتی بازاریابی و فروش، دیگر مانند گذشته به نتیجه نمی‌رسند. افرادی که به تجارت مشغولند، به دنبال نتیجه هستند و طبیعتاً دنبال راهکارهایی هستند که به فروش منتهی شده، برایشان پول ساز باشد و در ضمن مشتریان آنها را نیز حفظ کند.

و اما تنها وسیله‌ای که می‌تواند، به میزان قابل توجهی فروش شما را افزایش دهد و بر سود شما بیافزاید، چیزی که کمتر به آن دست می‌زنیم، درست روی میز کار شما قرار دارد و آن هم گوشی تلفن است.

تلفن می‌تواند کار بازاریابی شما را تکمیل کند. بر تأثیر آن بیافزاید، تأثیر آن را شدیدتر کند و در برخی موارد حتی جایگزین تبلیغات، نامه‌نگاری مستقیم، آگهی‌های تبلیغاتی، فروشنده‌های خیابانی، نمایشهای تبلیغاتی و دیگر روشهای تبلیغاتی بازاریابی شود که امروزه کم‌تأثیر و پرهزینه شده‌اند.

مشکل اینجاست که بسیاری از افرادی که به تجارت مشغولند، روش درست استفاده از تلفن را نمی‌دانند. نمی‌دانند که چگونه از تلفن، به عنوان وسیله‌ای برای پیگیری، فروش و خدمات مشتریان استفاده کنند. همچنین آنها نمی‌دانند که چگونه

می‌توانند با فروشنده‌های خیابانی، نامه‌نگاری مستقیم و دیگر روشهای فروش و بازاریابی، فروش تلفنی خود را کامل کنند.

کتاب "اسرار فروش تلفنی موفق" راه‌حلهایی را برای این مشکلات در پیش روی ما می‌گذارد. این کتاب به ما برنامه‌ای ارائه می‌دهد که قدم به قدم آن را توضیح داده است. دنبال کردن خطوط راهنمای آن بسیار ساده است و در ضمن برای مثال، مکالمه‌هایی را در آن آورده است که به شما می‌آموزد که چه وقت، با چه کسی صحبت کنید و چه بگویید. در این کتاب شما خواهید آموخت که حضور از تلفن برای شروع کار، پیدا کردن مشتریان احتمالی، پیگیری، نزدیک شدن به مرحله فروش، خدمات مشتریان، دریافت سفارشهای مداوم و ... استفاده کنید. اگر افرادی که به تجارت مشغولند، این دانش و اطلاعات را داشته باشند، قادر خواهند بود تا از آن به‌عنوان یک وسیله قابل اعتماد برای فروش استفاده کنند و دیگر هرگز ترسی از کمسادی کار نداشته باشند.

در واقع تمام افرادی که به تجارت مشغولند، به نحوی از تلفن استفاده می‌کنند. اما هدف از نوشتن این کتاب این بوده است که به شما کمک کند تا از تلفن به نحوی موثرتر و نتیجه‌بخش‌تر استفاده کنید؛ با آرامش خیال بیشتر، آسودگی بیشتر، لذت و غرور بیشتر و نتایج بیشتر.

WWW.KETAB.PK

نکاتی در مورد مجموعه اصطلاحات

بسیاری از افراد دو اصطلاح "بازاریابی تلفنی" و "فروش تلفنی" را یکسان و مترادف می‌دانند و یکی را در جایگاه دیگری بکار می‌برند. اما این دو اصطلاح، معانی متفاوتی دارند.

"بازاریابی تلفنی" بازاریابی از طریق تلفن است. آن نوع بازاریابی "بازاریابی تلفنی" نامیده می‌شود که به توسعه و ترقی مربوط است. از تلفن برای توسعه و افزایش تولیدات و خدمات استفاده می‌شود، توسعه به شکل توده‌ای از ارتباطات می‌باشد - یک محصول و یک پیشنهاد برای ارائه به چندین مشتری احتمالی - و به همین دلیل اکثر بازاریابهای تلفنی الفبا سازی شده‌اند (از روی دست نوشته‌ای عمل می‌کنند) و برای انحراف از این الفبا (دست نوشته‌ها) مجاز نمی‌باشند.

"فروش تلفنی" فروش از طریق تلفن است و این فروش شامل این است که یک گروه، گروهی دیگر را متقاعد می‌کنند که تولیدات یا خدمات آنها را بخرند. ماهیت فروش، ترغیب یکایک افراد و مذاکره با یکایک آنها از طریق تلفن می‌باشد، تماس تلفنی که بسیار روشن، واضح و عاری از هر گونه تحمیل و سلطه طلبی باشد و در این تماس، فرد کلماتی را که می‌خواهد بیان می‌کند تا فروش خود را انجام دهد. فروش تلفنی یک ارتباط فردی است و برای هر مشتری و در هر موقعیتی متفاوت خواهد بود.