

وظایف کارشناس فروش تلفنی + تکنیک‌های تخصصی افزایش ۷۰٪ نرخ تبدیل

خلاصه مقاله: اهمیت فروش تلفنی: ارتباط مستقیم و موثر فروش تلفنی، یک روش مستقیم برای بازاریابی و فروش خدمات یا محصول است. در این مسیر، کارشناس فروش تلفنی با مشتریان بالقوه یا فعلی تماس برقرار می‌کند و آن‌ها را به خرید محصول یا استفاده از خدمات ترغیب می‌کند. با ظهور کانال‌های...

۷ دقیقه
زمان مطالعه۱۴۰۴/۰۹/۱۶
آخرین بروز رسانیمهدی زارع
کارشناس سئو

جستجو

فهرست مطالب

اهمیت فروش تلفنی: ارتباط مستقیم و موثر

جایگاه فروش تلفنی در کسب و کار

مزایای فروش تلفنی

وظایف کارشناس فروش تلفنی:

تکنیک‌های افزایش نرخ تبدیل برای کارشناسان ...

ابزارهای ضروری برای کارشناسان فروش

شماره تماس: ۰۲۱-۱۲۳۴۵۶۷۸۹ | فکس: ۰۲۱-۹۸۷۶۵۴۳۲۱۰



اهمیت فروش تلفنی: ارتباط مستقیم و موثر

فروش تلفنی، یک روش مستقیم برای بازاریابی و فروش خدمات یا محصول است. در این مسیر، کارشناس فروش تلفنی با مشتریان بالقوه یا فعلی تماس برقرار می‌کند و آن‌ها را به خرید محصول یا استفاده از خدمات ترغیب می‌کند. با ظهور کانال‌های ارتباطی جدید، فروش تلفنی همچنان جایگاه خاصی را دارد، چرا که امکان برقراری ارتباطی شخصی و هدفمند را فراهم می‌سازد.

جایگاه فروش تلفنی در کسب و کار

در بازار رقابتی امروز، فروش تلفنی اهمیتی دوچندان یافته است. این روش، امکان ارتباط سریع، ارائه توضیحات کامل، پاسخ به سوالات و ابهامات و در نهایت، افزایش فروش را فراهم می‌کند.

مزایای فروش تلفنی

ارتباط مستقیم: ایجاد ارتباطی بی‌واسطه و شخصی با تکتک مشتریان، که فراتر از یک مکالمه ساده کاری است و به ایجاد حس صمیمیت و اعتماد متقابل منجر می‌شود. این ارتباط قوی، زمینه‌ساز وفاداری مشتری و خریدهای آتی او خواهد بود.

هزینه کمتر: در مقایسه با بازاریابی حضوری، به بودجه کمتری نیاز دارد و برای کسب و کارهای کوچک و متوسط، گزینه‌ای ایده‌آل محسوب می‌شود. این صرفه‌جویی در هزینه‌ها، به کسب‌وکار اجازه می‌دهد تا منابع مالی خود را در بخش‌های دیگر سرمایه‌گذاری کند.

سرعت بالا: امکان برقراری تماس با تعداد زیادی از مشتریان بالقوه در مدت زمانی کوتاه، که باعث افزایش سرعت فرآیند فروش و دستیابی سریع‌تر به اهداف می‌شود. این سرعت عمل، در بازارهای پرشتاب امروزی یک مزیت رقابتی محسوب می‌شود.

انعطاف‌پذیری: هدفگیری دقیق مشتریان بالقوه و ارائه پیشنهادات فروش کاملاً متناسب با نیازها و خواسته‌های آن‌ها. این امر، احتمال موفقیت در فروش را به میزان چشمگیری افزایش می‌دهد.

بازخورد سریع: دریافت بی‌واسطه و فوری نظرات و انتقادات مشتریان، که فرصتی ارزشمند برای بهبود مستمر فرآیند فروش و ارتقای کیفیت محصولات و خدمات فراهم می‌کند. این بازخوردها، راهنمای خوبی برای تصمیم‌گیری‌های آینده هستند.

وظایف کارشناس فروش تلفنی:

وظایف کارشناس فروش تلفنی شامل موارد زیر است:

برنامه‌ریزی و مدیریت تماس‌ها

تنظیم لیست مخاطبان: تهیه یک لیست جامع و بروز از مشتریان بالقوه یا فعلی، بر اساس اطلاعات دقیق و معتبر، به منظور هدفگیری درست و بهینه‌سازی تماس‌ها. این لیست، رودمپ راه کارشناس فروش تلفنی است.

زمان‌بندی تماس‌ها: تعیین بهترین و مناسب‌ترین زمان برای برقراری تماس با هر یک از مشتریان، با در نظر گرفتن نوع کسب‌وکار، عادات و ترجیحات مشتریان هدف. این زمان‌بندی، احتمال پاسخگویی و موفقیت تماس را افزایش می‌دهد.

اصول مکالمه حرفه‌ای

یک کارشناس فروش تلفنی موفق، باید به اصول مکالمه حرفه‌ای مسلط باشد:

شروع مکالمه: معرفی کامل خود یا شرکت با لحنی گرم و صمیمی، به همراه ساخت ارتباطی دوستانه و حرفه‌ای برای جلب توجه و اعتماد مخاطب در همان ابتدای مکالمه.

بیان هدف تماس: ارائه توضیحی کوتاه، شفاف و جذاب در مورد هدف اصلی از برقراری تماس، به نحوی که برای مخاطب کاملاً قابل درک باشد و او را به ادامه گفتگو ترغیب کند.

برای مثال: ما ارائه دهنده نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان هستیم که باعث رشد ۳۰۰ درصدی درآمد کسب و کار ما میشه.

شناسایی نیاز مشتری: پرسیدن سوالات هدفمند، باز و هوشمندانه برای کشف نیازها، دغدغه‌ها و مشکلات واقعی مشتری، به منظور ارائه بهترین و مناسب‌ترین راهکار به او.

ارائه راهکار: معرفی دقیق و کامل محصول یا خدمات شرکت به عنوان راه حل ایده‌آل برای رفع نیازها و مشکلات مشتری، با تأکید بر مزایای منحصربه‌فرد آن.

پاسخگویی به سوالات: ارائه پاسخ‌هایی کامل، قانع‌کننده و صادقانه به تمامی سوالات و ابهامات مشتری، با هدف ایجاد اعتماد و رفع هرگونه تردید در ذهن او.

جمع‌بندی و نهایی کردن فروش: جمع‌بندی هوشمندانه مکالمه، تکرار توافقات انجام شده و نهایی کردن فرآیند فروش با جلب رضایت کامل مشتری و تضمین خریدی مطمئن.

پیگیری: انجام پیگیری‌های بعدی در زمان‌های مناسب برای اطمینان از رضایت کامل مشتری، ارائه پشتیبانی‌های لازم و ایجاد فرصت‌های جدید برای فروش‌های آتی.

تکنیک‌های افزایش نرخ تبدیل برای کارشناسان تلفنی:

شناسایی نیاز مشتری

اولین قدم، شناسایی دقیق نیازهای مشتری با پرسیدن سوالات هدفمند و هوشمندانه است.

تکنیک‌های متقاعدسازی

تاکید بر مزایای محصول/خدمات: تمرکز بر منافع و فوایدی که محصول یا خدمات برای مشتری به ارمغان می‌آورد، به جای تاکید صرف بر ویژگی‌های فنی آن. این امر، ارتباط مستقیمی بین محصول و نیاز مشتری ایجاد می‌کند.

استفاده از داستان‌سرایی: به اشتراک گذاشتن تجربیات واقعی و موفقیت‌آمیز مشتریان قبلی در قالب داستان‌های جذاب و تاثیرگذار. این روش، علاوه بر جلب توجه مخاطب، به او کمک می‌کند تا محصول یا خدمات شما را در زندگی واقعی خود تصور کند و با آن ارتباط برقرار کند.

ایجاد حس فوریت: ترغیب مشتری به تصمیم‌گیری سریع‌تر با ارائه پیشنهادات ویژه، تخفیف‌های محدود زمانی یا هدایای جذاب. این حس فوریت، انگیزه خرید را در مشتری افزایش می‌دهد.

ارائه تضمین: کاهش ریسک خرید برای مشتری با ارائه تضمین بازگشت وجه، گارانتی معتبر یا خدمات پس از فروش قوی. این تضمین‌ها، اعتماد مشتری را جلب کرده و او را به خرید ترغیب می‌کند.

مدیریت اعتراضات

پاسخگویی موثر، منطقی و باحوصله به اعتراضات و نگرانی‌های مشتریان، با هدف رفع ابهامات و ایجاد اطمینان در آن‌ها.

پیشنهاد ویژه
نرم‌افزار CRM اوج ابری را رایگان تجربه کنید.
شروع رایگان CRM

تکنیک‌های بستن فروش

جمع‌بندی مستقیم: پرسیدن مستقیم از مشتری که آیا آماده خرید هستید یا نه، به منظور هدایت او به سمت تصمیم‌گیری نهایی و قطعی کردن خرید.

جمع‌بندی فرضی: فرض بر این که مشتری تصمیم به خرید گرفته و پرسیدن سوالاتی در مورد نحوه پرداخت، زمان تحویل و سایر جزئیات، برای تسریع فرآیند فروش.

جمع‌بندی انتخابی: ارائه چند گزینه متنوع به مشتری برای انتخاب، به منظور ایجاد حس کنترل و مشارکت در فرآیند خرید و افزایش احتمال نهایی شدن فروش.

ابزارهای ضروری برای کارشناسان فروش

هر شغلی برای بررسی عملکرد خود و تسریع بسیاری از فرآیندها نیازمند ابزارهای مربوطه می‌باشد. کارشناسان فروش هم از این قاعده مستثنی نیستند و افرادی که بتوانند از این ابزارها استفاده کنند یک سر و گردن از رقبا بالاتر اند.

نرم‌افزارهای ثبت و ضبط مکالمات

برای ارزیابی کیفیت مکالمات، شناسایی نقاط قوت و ضعف کارشناسان فروش، ارائه آموزش‌های هدفمند و بهبود مستمر عملکرد آن‌ها از ابزارهای ضبط مکالمات اندروید یا ویندوز کمک بگیرید.

ابزارهای ضروری برای کارشناسان فروش

همانطور که گفته شد، کارشناسان فروش تلفنی برای موفقیت به ابزارهای مناسبی نیاز دارند. یکی از حیاتی‌ترین این ابزارها، سیستم مدیریت ارتباط با مشتری یا همان CRM است. اما CRM صرفاً یک دفترچه تلفن پیشرفته نیست؛ بلکه یک پلتفرم جامع برای مدیریت تمام جنبه‌های ارتباط با مشتری است.

اگر می‌خواهید:

- تماس‌های خود را به طور موثر پیگیری کنید.
 - اطلاعات مشتریان را به صورت متمرکز مدیریت کنید.
 - فرصت‌های فروش را از دست ندهید.
 - عملکرد تیم فروش خود را بهبود بخشید.
 - و در نهایت، فروش خود را افزایش دهید.
- زمان آن رسیده که با قدرت آشنا شوید.

یک CRM خوب چه کارهایی می‌تواند برای شما انجام دهد؟

- **مدیریت اطلاعات:** تصور کنید تمام اطلاعات مشتریان، از جمله تاریخچه تماس‌ها، سوابق خرید، نیازها و ترجیحات آن‌ها، در یک مکان متمرکز و در دسترس شما باشد. با **نرم افزار CRM**، این امکان فراهم می‌شود.
- **پیگیری هوشمند:** آیا می‌خواهید بدانید دقیقاً چه زمانی باید با یک مشتری تماس بگیرید؟ با قابلیت تنظیم یادآورها و پیگیری‌های خودکار در **crm خرید**، دیگر هیچ فرصتی را از دست نخواهید داد.
- **درک عمیق‌تر:** اصلاً **سی آر ام چیست ؟** به درک عمیق‌تر پروسه فروش کمک شایانی می‌کند.
- **گزارش‌دهی دقیق:** با گزارش‌های لحظه‌ای و دقیق CRM، می‌توانید عملکرد خود و تیم‌تان را به طور کامل زیر نظر داشته باشید و نقاط قوت و ضعف را شناسایی کنید. با **آموزش سی آر ام** به نمودارهای دقیقی دسترسی خواهید داشت.
- **افزایش فروش:** با استفاده از ابزارهای اتوماسیون بازاریابی و فروش، می‌توانید فرآیندهای تکراری را خودکار کنید و زمان بیشتری برای تمرکز بر روی فروش داشته باشید.

همین حالا شروع کنید!

اگر هنوز از CRM استفاده نمی‌کنید، پیشنهاد می‌کنیم همین حالا یک **سیستم crm رایگان** را امتحان کنید و تاثیر شگفت‌انگیز آن را بر کسب‌وکار خود ببینید.

[بیشتر بخوانید](#)

تکنیک‌های ناگفته افزایش فروش در بازاریابی تلفنی - اوج ابری

شاخص‌های عملکردی کارشناسان فروش (KPI)

- **تعداد تماس‌های برقرار شده:** نشان‌دهنده میزان تلاش و فعالیت کارشناس فروش در برقراری ارتباط با مشتریان بالقوه.
- **تعداد مکالمات موفق:** نشان‌دهنده مهارت کارشناس فروش در متقاعدسازی مشتریان و تبدیل تماس‌ها به فروش موفق.
- **میانگین زمان مکالمه:** نشان‌دهنده کارایی و مهارت کارشناس فروش در مدیریت زمان مکالمه و ارائه توضیحات کافی در کوتاه‌ترین زمان ممکن.
- **نرخ تبدیل:** مهم‌ترین شاخص عملکردی، نشان‌دهنده درصد تماس‌هایی که به فروش واقعی منجر شده‌اند.
- **میانگین ارزش هر فروش:** نشان‌دهنده توانایی کارشناس فروش در فروش محصولات یا خدمات با ارزش بالاتر و افزایش سودآوری شرکت.
- **میزان رضایت مشتری:** نشان‌دهنده کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارشناس فروش و تاثیر آن بر تجربه کلی مشتری.

نحوه محاسبه نرخ تبدیل فروش تلفنی

نرخ تبدیل، درصد تماس‌هایی است که به فروش موفق ختم می‌شوند. برای محاسبه آن از فرمول زیر استفاده کنید:

۱. تعداد فروش‌های موفق (مثلاً در یک روز یا یک هفته) را بشمارید.
 ۲. تعداد کل تماس‌های برقرار شده در همان بازه زمانی را بشمارید.
 ۳. عدد اول را بر عدد دوم تقسیم کنید.
 ۴. نتیجه را در ۱۰۰ ضرب کنید تا به درصد تبدیل شود.
- اگر در یک روز ۸۰ تماس برقرار کرده‌اید و ۸ تای آن‌ها به فروش منجر شده، نرخ تبدیل شما ۱۰٪ است (۸ تقسیم بر ۸۰، ضربدر ۱۰۰).

به عنوان مثال: $80 \div 8 \times 100 = 10\%$

استانداردهای عملکرد کارشناس فروش تلفنی

استانداردها می‌توانند بسته به نوع محصول، صنعت و شرکت متفاوت باشند، اما به عنوان یک نقطه شروع:

- **تعداد تماس‌ها در روز:** یک کارشناس فروش تلفنی معمولاً بین ۵۰ تا ۱۰۰ تماس در روز برقرار می‌کند. البته اگر محصول پیچیده باشد و نیاز به توضیحات بیشتری داشته باشد، این عدد می‌تواند کمتر باشد.
- **نرخ تبدیل:** نرخ تبدیل متوسط در فروش تلفنی معمولاً بین ۵ تا ۱۰ درصد است. اما باز هم تاکید می‌کنم که این عدد به عوامل مختلفی بستگی دارد. یک نرخ تبدیل ۲ درصدی برای یک محصول گران‌قیمت می‌تواند عالی باشد، در حالی که برای یک محصول ارزان‌قیمت، ممکن است کم باشد.

چالش‌ها و راهکارها کارشناسان فروش

- **عدم پاسخگویی مشتریان:** بسیاری از افراد به تماس‌های ناشناس پاسخ نمی‌دهند و این موضوع می‌تواند کار را برای کارشناسان فروش تلفنی دشوار کند.
- **مقاومت مشتریان:** برخی از مشتریان بالقوه، علاقه‌ای به شنیدن پیشنهادات فروش تلفنی ندارند و در برابر آن‌ها مقاومت می‌کنند.
- **اعتراضات مشتریان:** مشتریان ممکن است نسبت به قیمت، کیفیت، ویژگی‌های محصول یا خدمات و ... اعتراض داشته باشند و کارشناس فروش باید بتواند به این اعتراضات پاسخ دهد.
- **رقابت شدید:** بازار فروش تلفنی بسیار رقابتی است و کارشناسان فروش باید برای موفقیت، تلاش زیادی کنند و از مهارت‌های ویژه‌ای برخوردار باشند.

راهکارهای عملی

- **عدم پاسخگویی:** استفاده از روش‌های ترکیبی (تماس، پیامک، ایمیل)، تماس در زمان‌های مناسب، پیگیری‌های منظم و محترمانه.
- **مقاومت:** شناسایی دقیق نیازها و ارائه پیشنهادات کاملاً متناسب، ایجاد رابطه دوستانه و مبتنی بر اعتماد، ارائه اطلاعات مفید و ارزشمند.
- **اعتراضات:** گوش دادن فعال و همدلانه به اعتراضات، ارائه پاسخ‌های منطقی و قانع‌کننده، ارائه تضمین‌های لازم برای جلب اعتماد.
- **رقابت:** تمرکز بر ارائه خدمات باکیفیت و متمایز، ایجاد مزیت رقابتی، برقراری ارتباط صمیمانه و ماندگار با مشتریان.

منابع

<https://breezy.hr/resources/job-descriptions/telesales-representative> <https://www.togetherabroad.nl/telesales-representative-job-description-template.html> <https://resources.workable.com/telesales-representative-job-description>

دریافت PDF

پی‌دی‌اف این مقاله را می‌توانید جهت مطالعه در زمان دیگر با یک کلیک دانلود کنید.

دانلود PDF

سوالات متداول

اگر پاسخ سوالات را در بخش سوالات متداول پیدا نکردید، می‌توانید با تیم پشتیبانی ما تماس بگیرید.

۱. وظیفه اصلی کارشناس فروش تلفنی چیست؟
۲. چه مهارت‌هایی برای موفقیت در فروش تلفنی ضروری است؟
۳. چگونه می‌توان نرخ تبدیل در فروش تلفنی را افزایش داد؟
۴. بهترین ابزار برای مدیریت ارتباط با مشتری در فروش تلفنی چیست؟
۵. میانگین درآمد کارشناس فروش تلفنی چقدر است؟

مهدی زارع / کارشناس سنو

محتوا نویسی یعنی انتقال تجربه‌های ارزشمند به مخاطب؛ من مهدی زارع از طرف تیم اوج سعی می‌کنم بهترین‌ها را برای شما ارائه دهم. بازخورد و نظرات مثبت شما برای من خیلی مهم است، پس از اظهار آن دریغ نکنید.





خلاصه مقاله: باشگاه مشتریان چیست؟ باشگاه مشتریان استراتژی است که کسب و کارهای موفق، خصوصا آن‌هایی که با رقابت زیاد روبه‌رو هستند، از آن برای نگهداشت مشتریان ...



خلاصه مقاله: تعریف باشگاه مشتریان باشگاه مشتریان راه حلی برای وفادارسازی مشتریان است که با ارائه پاداش‌های متنوع تلاش می‌کند از ریزش مشتریان جلوگیری کند. در باشگاه‌های ...



خلاصه مقاله: امتیازات باشگاه مشتریان چیست؟ سیستم امتیازدهی و سطح‌بندی مشتریان در باشگاه مشتریان یک سازوکار برای هدایت رفتار مشتریان به سمت اقدام مد نظر کسب و کار...

[in](#)
[O](#)
[Telegram](#)
[RSS](#)

Copyright ۲۰۲۰-۲۰۲۵ © تمامی حقوق و طرح قالب متعلق به شرکت داده پردازی آموت می باشد - شهریور ماه - ۱۴۰۴ (۱.۱.۸)