

สร้างระบบ telemarketing เกิดตั้งสำหรับองค์กร ! ... รื้อนแรงเพิ่มยอดขาย

=> พนักงานเทเลเพิ่มยอดขายได้อย่างไร?

จากประสบการณ์ที่สร้างระบบ telemarketing เกิดตั้ง ด้วยโจทย์การเพิ่มยอดขายให้กับองค์กรเป็นหลัก จึงขอแลกเปลี่ยนดังนี้ค่ะ

- เป็นการเปิดลูกค้าใหม่ได้กว้างและเร็ว ซึ่งขยายฐานลูกค้าใหม่ได้อย่างรวดเร็ว
- เป็นการเจาะกลุ่มลูกค้าใหม่แบบเจาะจงกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เป็นการรักษฐานลูกค้าเก่าได้อย่างประทับใจในการบริการด้วยการซื่อซ้า
- เป็นสื่อโฆษณาที่พูดได้ มีการสื่อสาร 2 ทาง รู้ความต้องการ สอบถามได้ ให้ความประทับใจในสินค้าและบริการได้เป็นอย่างดี

(ตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ ยอดขายที่เพิ่มขึ้นขององค์กร และ
สามารถพยากรณ์ยอดขายล่วงหน้าได้จากข้อมูล)



=> ตัวพนักงานเองต้องยึดหลักอะไร?

1. คุณสมบัติสำคัญของพนักงานที่ควรมีดังนี้

- มีวินัยในการทำงาน
- มีความเชื่อมั่นในตนเอง
- มีความกล้าหาญในการนำเสนอ
- มีเป้าหมายในการดำเนินชีวิต
- มีความใฝ่รู้ ในการพัฒนาตนเองสม่ำเสมอ

2. หัวใจสำคัญในการทำงานของทีมเทเล มาร์เก็ตติ้ง ควรตระหนัก กฎ ABCDE มีดังนี้

- A = Attitude (ทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ “เทเลมาร์เก็ตติ้ง”)
- B = Believe (ความเชื่อมั่นในสินค้า บริการและองค์กร)
- C = Communication (การสื่อสารที่ดี มีการเตรียมตัวและส่งมอบคุณค่า)
- D = Do (ลงมือทำทันที มีความสุขกับทุกระบวนการ ไม่กังวลกับผลลัพธ์)
- E = Experience (สะสมประสบการณ์ในการถูกปฏิเสธพัฒนาเป็นกลยุทธ์)



3. คำสำคัญที่เป็นหลักยึดระหว่างการทำงาน

- การลงมือทำ = สำเร็จและประสบความสำเร็จ
- การนำเสนอขายเป็นเกมส์ตัวเลข สนุก ทำทาย สบายแน่นอน
- การถูกปฏิเสธเป็นสิ่งบ่งบอกความเชื่อของเรา
- เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ (ลูกค้าเรา) เช่น ชอบคำชม อยากเป็นบุคคลสำคัญ อยากได้รับการยอมรับ



(อุปกรณ์สำคัญของ เทล CRM Call Center คือ **กระจกวิเศษ**ไว้ส่งรอยยิ้มแสนสวยขณะ โทรคุยกับลูกค้า)

**ธุรกิจหรือลูกค้า
ที่เหมาะสมกับระบบงาน
เทเลมาร์เก็ตติ้ง**

- ♥ ลูกค้าองค์กรขนาดใหญ่ เช่นสินค้าอุตสาหกรรม , สินค้าไอที ฯลฯ
- ♥ ลูกค้าที่เป็นสินค้าบริการ เช่น งานอบรม , ประกัน , บัตรเครดิต
- ♥ ลูกค้าที่ขายสินค้าทั่วไป เช่น ธุรกิจองค์กรเล็กทั่วไป

=> ประโยชน์ของเทเลมาร์เก็ตติ้งเป็นอย่างไร?

สำหรับองค์กร

- มีเครื่องมือการขาย ที่ต้นทุนต่ำเทียบกับประสิทธิภาพ
- มีระบบงานที่มีประสิทธิภาพในการบริหารยอดขาย ด้วย Sales pipeline
- วางกลยุทธ์การขาย เน้นSegment ได้ตาม Timeline
- มีแหล่งผลิตนักขายมืออาชีพด้วยมาตรฐานขององค์กร

สำหรับทีมงาน

- มีเส้นทางการเติบโตในองค์กรที่ชัดเจน (ธุรการ > เทล > พนักงานขาย > ผู้จัดการ)
- มีเวทีให้ฝึกฝนคุยกับลูกค้าได้อย่างมีแบบแผน
- มีโอกาสในการเรียนรู้ สู่ไต่ล้งการทำงานของตนเอง ได้หลากหลาย เพื่อเลือกสิ่งที่ชอบ

สำหรับลูกค้า

- ได้รับข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน เป็นจริง
- ได้รับการบริการจากพนักงานจากผู้เชี่ยวชาญ
- ได้รับการบริการที่เหมาะสมกับความต้องการ
- ได้รับการบริการที่ประทับใจ ใส่ใจ อย่างครบถ้วน



=>เทคนิคการสร้างทีมงานเทเล แบบง่ายๆ ด้วย 5 ขั้นตอน

ขั้น 1 สร้างทีมงาน	(ทัศนคติเชิงบวก , 5 ฐู , สคริป, การนำเสนอ, การเจรจาต่อรอง, การบริหารเวลา) ขยายความ 5 ฐู คือ ฐูสินค้า , ฐูลูกค้า, ฐูองค์กร, ฐูคู่แข่ง และฐูตัวเอง
ขั้น 2 สร้างระบบงาน	(การส่งต่อลูกค้ากับทีมงานขายและทีมบริการ) เป็นการบริหารกระบวนการขาย (เปิดการขาย> สร้างความสนใจ> เสนอราคา> ปิด)
ขั้น 3 สร้างข้อมูลลูกค้า	(ข้อมูลสำคัญที่ควรถาม, พฤติกรรมลูกค้า ฯลฯ) ลิสรายการสำคัญ (คำถามชุด, ประเด็นสำคัญพฤติกรรมเฉพาะกลุ่มลูกค้า ฯลฯ)
ขั้น 4 สร้างเครื่องมือ	(เครื่องมือที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า หรือ กระบวนการขาย) เครื่องมือสำคัญ (เอกสาร, คำถามคำตอบ, สคริป, โพรโมชัน ฯลฯ)
ขั้น 5 สร้างรายงาน	(หัวข้อสำคัญในการรายงานเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันแบบง่ายๆ) ไฟล์ข้อมูล (การเริ่มต้นจากไฟล์ Excel ด้วยสิ่งที่เราอยากรู้ และมีความจำเป็นก่อน)

จากประสบการณ์กว่า 10 ปี ในการวางระบบงานTele /Call Center/CRM มีความคิดเห็นว่าการใช้โทรศัพท์ในการทำงานขายมีแนวโน้มเติบโตมากขึ้น เนื่องด้วยเป็นการสื่อสารที่เร็ว และสะดวก ทุกคนมีคุ่นชิน ปัจจุบันนี้โทรศัพท์เป็นอุปกรณ์ที่จำเป็นไปแล้ว เช่นการโทรนัดหมาย นำเสนอ และเปิดการขาย ฯลฯ หากเราพัฒนาเทคนิคการพูด การสื่อสาร ด้วยโทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลูกค้าประทับใจ ได้รับการบริการรวดเร็ว และความพึงพอใจสูงสุด คำตอบ คือ คุ่นค่า และมีประสิทธิภาพ ต่อตนเองและองค์กร แล้ววันนี้องค์กรของคุณเริ่มแล้วหรือยังกับเครื่องมือทางการตลาด ที่เพิ่มยอดขายด้วยงบประมาณเพียงน้อยนิด พิชิตเป้าได้อย่างไร้ขีดจำกัด

=สนุกกับการโทรศัพท์ จับประเด็นสำคัญ รับประกันยอดขายพุ่งกระฉูด=

โค้ชสุนิชา ชอบชัย
ที่ปรึกษา และโค้ชพัฒนาศักยภาพ

Mail.coachsunitcha@gmail.com, www.sunitcha.com