

กระจกวิเศษ! กับการทำงานขายทางโทรศัพท์ โดย โฉมสุณิษา

การใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสาร เราเห็นว่ามีความเหมาะสมมากที่สุดในการใช้ เป็นเครื่องมือสำคัญ เช่นประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย สามารถได้ข้อมูลลูกค้าตรงความต้องการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการฐานลูกค้าที่เราต้องการเร่งจะลืออย่างเหมาะสมที่สุด

อุปสรรคหรือหลุมพรางทางความคิด ของนักขายทางโทรศัพท์ ก็มีมากเช่นกัน เนื่องจากไม่สามารถมองเห็นอาการ ท่าทางของลูกค้า ได้ ที่สำคัญจินตนาการในด้านลบเป็นส่วนใหญ่

ด้วย 8 อาการของนักขายที่ตกหลุมพรางบ่อยๆดังนี้

1. ไม่เตรียมตัวในการเจรจา เพราะคิดว่าง่าย ๆ ไม่เห็นหน้ากัน
2. คิดไปเองว่าลูกค้าไม่ยอมฟังต่อแล้วจึงหยุดคำถาม
3. ไม่มีข้อมูลอยู่ข้างตัว ทำให้ลูกค้ารอคำตอบนานเกินไป
4. ท้อถอยกับการยกหูโทรศัพท์ แล้วถูกปฏิเสธตั้งแต่สายแรก อย่างต่อเนื่อง
5. เบื่อหน่ายกับคำตอบซ้ำ ๆ เดิม ที่ลูกค้าแสดงความไม่สนใจ
6. เกิดอาการจิตตก ยกหูก็ไม่ได้คุยแน่นอน (พักผ่อนดีกว่า)
7. ไม่เตรียมเครื่องมือในการขายไว้ เพราะคิดแต่ลูกค้าไม่สนใจ
8. เลิกทำการ โทรศัพท์ ไปทำงานอื่นดีกว่า (หมดไปอีก 1 วัน)

หันมาฟังกระจกวิเศษ! ด้วยขั้นตอนดังนี้

1. ซื่อกระจกขนาดพอประมาณ มาวางไว้ที่โต๊ะทำงาน
2. เตรียมเครื่องมือ เช่น คำถาม คำตอบที่พบบ่อย จากเพื่อนๆ หรือพี่ๆ (ทำเองก็ได้)
3. นำข้อมูลที่มี + ประสบการณ์ การคุยมาบ้าง ฟังคนอื่นมาบ้าง (เขียนถาม:ตอบคร่าวๆ)
4. หยิบกระจกมาวางระยะที่เห็นหน้าชัดเจน เช็กเสื้อผ้า หน้า ผม (ให้เนียบ)
5. หยิบสคริปที่เตรียมมาฝึกซ้อม ด้วยเหตุการณ์สมมติ ซัก 3 รอบ ก่อนเริ่มงาน
6. มีเพื่อนมาทำงานให้เขาช่วยเป็นผู้ฟังให้เราหน่อย เพื่อเป็นคู่เจรจา
7. นำกระจกและเครื่องมือการขายมาวางไว้ข้างๆตัวอีกครั้ง
8. ยกหูด้วยความเชื่อมั่น (มองกระจกแล้วยิ้มอย่างมีความสุขที่สุด นึก 3 2 1 พร้อมลุย)
9. ระหว่างการคุย หากจิตตก ก็มองกระจกเป็นระยะ **ด้วยรอยยิ้มที่สวยงามที่สุด**
10. บันทึกสิ่งที่พูดคุย ทั้งที่ตอบได้และเรื่องที่ค้างลงในกระดาษ เพื่อนำมาวิเคราะห์การขาย
11. ก่อนวางสายยิ้มสวยๆ แล้วกล่าวขอบคุณ และสวัสดิ์ด้วยเสียงอันไพเราะที่สุด

@@กระจกวิเศษ! สามารถช่วยท่านได้ค่ะ แต่ท่านต้องเริ่มต้นจากการทำด้วยตัวเองก่อนค่ะ@@