



# Articoli Area Riservata Olympos Group srl

## Telemarketing: tecniche di vendita

Tratto da: "TELEMARKETING Tecniche di vendita per telefono per ottenere utili elevati" di Gerald J. Ortland

### FIDUCIA

Elemento essenziale per una vendita telefonica di successo è la FIDUCIA IN SE STESSI, gestibile focalizzandosi su questi presupposti:

credere in se stessi;

conoscere perfettamente le proprie linee di prodotti ed i servizi disponibili;

conoscere i concorrenti, le loro linee di prodotto e i servizi che mettono a disposizione della clientela.

#### 1. Credere in se stessi

Un modo di comportarsi positivo e un sistema di ragionare fiducioso sono tra i più forti strumenti di vendita

#### 2. Conoscere perfettamente le proprie linee di prodotti ed i servizi disponibili

Per il Cliente noi siamo gli esperti. E' importante conservare questa immagine positiva e non mascherare mai la conoscenza del prodotto con informazioni false.

#### 3. Conoscere i concorrenti, le loro linee di prodotto e i servizi che mettono a disposizione della clientela

Uno dei maggiori stimoli della fiducia in se stessi è sempre costituito dall'essere più avanti della concorrenza e dal sapere di esserlo.

### Il ponte della fiducia

Sviluppare e conservare la fiducia in sé è come costruire un ponte e mantenerlo in buone condizioni. Non vi potete aspettare che il ponte si conservi da sé, perché può solo crollare, se lasciato al suo destino, senza che vi si dedichi il tempo necessario per costruire bene le sue fondamenta e si svolgano le opere di manutenzione con assiduità.

### PARLARE ED ASCOLTARE IN MODO EFFICACE

Il modo in cui si parla e si ascolta per telefono determinerà in gran parte l'entità del successo che si otterrà, perciò è importante:

Parlare con chiarezza e in positivo;

Essere entusiasti;

Controllare la propria voce;

Servirsi dell'ascolto per stabilire un rapporto INTERATTIVO con il Cliente;  
Dare tempo al Cliente di rispondere e raccogliere tutte le informazioni possibili (personalità, intelligenza, abitudini d'acquisto, situazione finanziaria, ecc...);  
Stare in carreggiata: controllare la conversazione e non allontanarsi troppo dai punti essenziali della vendita;  
Mantenere la calma e la professionalità di fronte a osservazioni sgradevoli.

#### TRASFORMARE LE RISPOSTE NEGATIVE IN VANTAGGI DI VENDITA

Per trasformare con efficacia molte risposte negative alle presentazioni di vendita per telefono in vantaggi di vendita di successo:

Prima di effettuare le chiamate, svolgere ricerche e familiarizzarsi sul prodotto che s'intende vendere e sul modo in cui lo si vuole presentare [Piano d'azione];  
Essere fortemente convinti di quello che si dice quando si controbatte una risposta negativa;  
Rispondere con un "Perché?" per scoprire le obiezioni nascoste;  
Controllare con scrupolo che il Cliente ci capisca;  
Mantenere la conversazione al livello intellettuale dell'interlocutore da convincere;  
Essere pronti ai Clienti "VERIFICATORI".

Atteggiamenti negativi = SFIDE / INCOMPRESIONI

MAI SCUSARSI DELLA CHIAMATA

Programmare le chiamate:

Chi

Perchè

Dove

Quando

I Clienti potenziali che tentano di intimidire o deviare dall'obiettivo di vendita sono insicuri. Il modo migliore di trattarli consiste nel mostrarsi fiduciosi.

Quella di fare continue scuse è una tattica sconsigliabile e inutile. Un venditore che si scusa di continuo perde il rispetto del Cliente, la propria immagine di fiducia in se stesso e allontana l'attenzione dal prodotto e dai suoi vantaggi.

#### PREPARARE PRESENTAZIONI DI VENDITA VINCENTI E USARLE PROFESSIONALMENTE

Inviare a un Cliente potenziale del materiale descrittivo, prima di chiamarlo, per metterlo al corrente dell'argomento e prepararvi un punto di riferimento da usare quando chiamate;  
Descrivere realisticamente il vostro prodotto o servizio, in modo che il cliente possa "vederlo";  
Concentrare l'attenzione su uno o due prodotti o servizi specifici da vendere in una telefonata;  
Chiamare solo la gente che probabilmente è interessata al prodotto e se lo può permettere;  
Superare la "guardia del palazzo"  
Linguaggio creativo per guadagnare l'attenzione del Cliente potenziale;

#### ESSERE E RIMANERE MOTIVATI

La motivazione è la chiave del successo nelle vendite per telefono, i fattori che la determinano possono essere diversi: l'io, oggetti materiali, concorrenza con altri, individuazione e

raggiungimento di una meta specifica, aiuto ad altri per raggiungere i loro obiettivi, confronto di se stessi con altri, ...

La gente che vende per telefono con successo è fiduciosa, addestrata, preparata e si dedica al raggiungimento dei traguardi di vendita come gli scalatori di montagne quando si propongono di conquistare le vette.

#### LINEE D'ORIENTAMENTO ALLA MOTIVAZIONE

Guardate dove state andando; non voltatevi indietro. Concentratevi su ciò che vi sta immediatamente davanti, non su quello che può esserci più tardi.

Pensate, prima di fare un passo ancora sulla strada verso la vostra direzione. Rendetevi conto del fatto che ogni movimento che fate vi porta più vicino al vostro obiettivo.

Tenete sempre in mente, specialmente quando il percorso diventerà vieppiù arduo, quanto sarà meraviglioso quando raggiungerete la cima della montagna e vi planterete la vostra bandiera.

Quando il sentiero che state seguendo si stringe, cercate immediatamente una via alternativa, per arrivare alla stessa destinazione.

Tutte le volte che prendete un meritato riposo, proteggete sempre prima quello che vi appartiene dai ladri, che pregano di imbattersi in gente “non sulla difensiva”.

Quando finalmente raggiungete la sommità, rendetevi conto del fatto che altri potrebbero pure aver fatto la scalata con successo, prima di voi.

Imprimete con chiarezza nella vostra mente il successo della scalata in modo da ricordarvene, quando cercherete di scalare una montagna più alta