

Articolo tratto dal libro:

[“Telemarketing: telefonare per fissare un appuntamento. Come trasformare i non mi interessa in un sì”](#)

di Gianluca Gambirasio

pubblicato da FrancoAngeli, 2011

2.1. Superare i “filtri” al telefono: centralino, segretaria, ecc.

«Quando costruisci un team, cerca sempre quelli che amano vincere. Se non riesci a trovarli, allora cerca quelli che odiano perdere». *Ross Perot*

L’obiettivo quando siamo al telefono con il filtro è di saltarlo. Non è lui la persona che ha gli elementi per valutare l’interesse ad effettuare un incontro.

Siamo cordiali, non trattiamo male coloro che filtrano le telefonate (centralinisti, segretarie, colleghi, ecc.), stanno facendo il loro lavoro, ma non esitiamo, utilizziamo un tono fermo e deciso.

Il nostro atteggiamento deve far pensare al filtro che noi siamo già in contatto con l’interlocutore: comportiamoci nello stesso modo con cui si comporta un conoscente. Chiediamo dunque direttamente di lui, meglio in tono non interrogativo: **“Il signor Mancuso, per cortesia, sono Giordano della Norden”**, piuttosto che “Potrei parlare con il signor Giordano?” / “Vorrei parlare con...” / “Telefono per fissare un incontro con...”, ecc. Un’affermazione è sicuramente più convincente di una domanda, a cui si può rispondere anche con un no. Questa nostra convinzione aumenta molto la probabilità che il filtro agisca di conseguenza passandoci in automatico la persona.

Se il filtro domanda il motivo della chiamata non siamo evasivi, possiamo ad esempio dire “Lo sto contattando per le nuove stampanti laser della vostra azienda”. E’ meglio evitare sia di spiegare nei dettagli il motivo della chiamata (questo deve avvenire solo con il diretto responsabile) che di restare troppo nel vago (“è una questione personale”) o peggio ancora mentire (“eravamo d’accordo che ci saremmo sentiti oggi”).

Avere il nominativo dell’interlocutore che stiamo ricercando aiuta molto nel superare agevolmente un filtro. Se non abbiamo il nominativo chiediamo della funzione che ha potere decisionale su ciò che proponiamo. Nei settori con forti filtri in entrata conviene effettuare telefonate mirate esclusivamente per raccogliere il nome esatto della persona con cui parlare (ved. esempio riportato nello script a fine libro).

Se ci chiede di spedire della documentazione raccogliamo i dati della persona a cui inviare la presentazione e ritelefoniamo nei giorni successivi per sapere cosa ne pensa di ciò che abbiamo spedito e fissare l’appuntamento.

E’ spesso utile inviare in anticipo una documentazione (via e-mail o posta) a cui dare seguito con la telefonata di riscontro come segno di professionalità.

Se non riusciamo a parlare con il decisore, perché è impegnato, fuori ufficio o altro, chiediamo quando possiamo trovarlo e segniamoci in agenda di ricontattarlo. Non anticipiamo nulla del motivo della telefonata, altrimenti rischiamo di essere filtrati nel successivo contatto, ad esempio:

“Il Signor Mancuso è in riunione, posso esserle utile io?”

“Grazie mille, quando lo posso trovare?”

“Domani mattina.”

“Grazie richiamo allora domani mattina. Buona giornata.”