

فهرست

۱۱	پیشگفتار چاپ چهارم
۱۵	پیشگفتار چاپ سوم
۱۹	پیشگفتار چاپ دوم
۲۳	پیشگفتار

فصل اول

بازاریابی تلفنی، مزایای بازاریابی و فروش تلفنی، محدودیتها و راهکارها

۲۹	بازاریابی تلفنی چیست؟
۳۰	تاریخچه ی بازاریابی تلفنی
۳۰	چه کسانی از بازاریابی تلفنی استفاده می کنند؟
۳۱	تفاوت بازاریابی تلفنی با فروش تلفنی
۳۲	طبقه بندی بازاریابی تلفنی
۳۳	تفاوتهای اساسی بازاریابی در بازارهای صنعتی و مصرفی (B2C&B2B)
۳۴	تفاوت بازاریابی تلفنی درونی و بیرونی چیست؟
۳۵	بازاریابی تلفنی از چه محلهایی صورت می گیرد

- آیامی شود با به کار گیری شیوه ای استاندارد و یکسان با تمام مشتریان تماس
- ۳۵ گرفت و بازاریابی تلفنی انجام داد؟
- ۳۶ مزایای بازاریابی و فروش تلفنی
- ۳۷ محدودیتهای بازاریابی تلفنی
- ۳۸ نقش تحقیقات بازاریابی در بازاریابی و فروش تلفنی
- ۳۹ چگونه بانک اطلاعاتی را تکمیل کنیم؟
- ۴۰ از چه منابعی فهرست مشتریان را به دست آوریم؟
- اطلاعات و ویژگیهای بانک اطلاعاتی و نرم افزار ارتباط با مشتریان شامل چه
- ۴۱ مواردی باید باشند؟
- محلی که بازاریابان و فروشندگان تلفنی در آن فعالیت می کنند، باید چه
- ۴۴ ویژگیهایی داشته باشد؟
- ۴۵ روندهای بازاریابی تلفنی چه هستند؟
- ۴۶ برای دستیابی به هدف درآمدی خویش چند تماس در روز باید بگیرید؟

فصل دوم

گامهای طلایی برای بازاریابی و فروش تلفنی

- بازاریاب و فروشنده ی تلفنی می بایست فردی برونگرا و خوش مشرب باشد ... ۵۱
- ۵۲ شادی را در صدایتان منعکس کنید
- ۵۲ از جملات تأکیدی مثبت استفاده کنید
- ۵۳ یک آینه ی کوچک روی میز کارتان بگذارید
- ۵۴ برنامه ریزی قبلی ذهنی داشته باشید
- ۵۴ شما حق ندارید مشتری را معطل بگذارید
- ۵۵ از قبل نام مخاطب را بدانید و درست تلفظ کنید
- ۵۶ در مواقع مهم ایستاده صحبت کنید
- ۵۶ به منشی ها و شاگردها خیلی احترام بگذارید

اول صبح و آخر وقت را برای برقراری تماس با مدیران پر مشغله مدنظر

- داشته باشید ۵۷
- دست نوشته داشته باشید ۵۸
- گفتگو کنید نه اینکه یک طرفه صحبت کنید ۵۸
- بعضی از موفقیتها در تماس پنجم صورت می گیرد ۵۹
- نباید ها در بازاریابی تلفنی را رعایت کنید ۶۰
- به فرهنگ مشتری احترام بگذارید ۶۰
- گوشی تلفن را درست نگه دارید ۶۱
- با سرعت مناسب صحبت کنید و مواظب کلام خویش باشید ۶۲
- سوالات غیر مرتبط را مدیریت کنید ۶۳
- تکنیک همدلی را اجرا کنید ۶۴
- حرفه ای عمل کنید و عصبانی نشوید بلکه، حالت دوستانه و صمیمی داشته باشید ۶۵
- تکنیک F.A.B.C را رعایت کنید ۶۶
- از خوان مخالفت با قیمتها به خوبی عبور کنید ۶۸
- یادداشت برداری کنید ۷۱
- تعداد تلفن زدنهایتان را زیاد کنید و از فرمول ۱→۳→۱۰ استفاده کنید ۷۲
- مراحل مشتری یابی را از طریق تلفن رعایت کنید ۷۲
- متناسب با شرایط ایران عمل کنید ۷۳
- مهندسی شکست و مهندسی توفیق داشته باشید ۷۴
- در پایان مذاکرات، خلاصه مذاکره و توافقات را یکبار یادآور شوید ۷۴
- در جای صحیح سوال پرسید ۷۵
- مطلع بودن از توان و اقدامات رقبای لازم می آید توفیق در کار است ۷۵
- دلوپسی را کنار بگذارید ۷۶
- فرم مذاکرات تلفنی را فراموش نکنید ۷۷
- رویاپرداز باشید و موفقیت را تجسم کنید ۷۸
- از زبان بدن در پشت تلفن استفاده کنید ۷۹

- واژه‌ی سلام را به کار ببرید و از کار بردن واژه‌ی "خودداری کنید" ۸۰
- پیام را به همکاران برسانید ۸۰
- حداکثر در سومین زنگ گوشی تلفن را بردارید ۸۱
- به تعهدتان در مقابل مشتری پایبند باشید و از دادن وعده‌ی بی پایه خودداری کنید ۸۱
- همیشه بعد از مشتری گوشی را بگذارید ۸۲
- یادگیرنده باشید و مهارت خویش را با تمرین و تکرار ارتقا دهید ۸۲
- حد تعادل را در رفتارتان رعایت کنید ۸۲
- مشاوری متخصص و امین برای مشتری باشید ۸۳
- روحیات مشتریان را درک کنید، قرار نیست همه‌ی آنها شبیه هم باشند ۸۳
- بیش از پنج زنگ منتظر مشتری نمانید ۸۴
- فهرست مشتریان را دائم تکمیل کنید ۸۴
- فواصل استراحت را رعایت کنید، مواظب سلامت تن و روان خویش باشید ۸۵
- عالم عامل عاشق باشید ۸۵
- به مشتری احتمالی حق انتخاب بدهید ۸۶
- اعتماد به نفس خویش را افزایش دهید ۸۷
- مشتریان جایزه و هدیه را دوست دارند ۸۷
- در دسترس باشید ۸۸
- مسائل را مؤدبانه و سریع برطرف کنید ۸۸
- مشتری نوازی را در حد اعلا رعایت کنید ۸۹
- در صورت امکان، قیمت را نسبت به برآورد اولیه یا قیمت سفارش، کمی پایین بیاورید ۹۰
- خودتان را از رقبای متمایز کنید ۹۰
- در کلاسها و سمینارهای اصول و فنون مذاکره و تکنیکهای فروشندگی حرفه‌ای شرکت کنید ۹۱
- در صورت عدم حضور مخاطب، برای او پیغام بگذارید ۹۱
- از مراجع کمک بگیرید ۹۱

پیگیر باشید ۹۲

بدانید که این نکات تمامی ندارند ۹۳

فهرست منابع ۹۵

آشنایی با فعالیتهای شرکت توسعه مهندسی بازار گستران آتی (TMBA) — ۹۷