

فن الاتصال

الاتصال نشاط تسويقي بين مرسل الخدمة ومستقبلها.

يجب أن يتميز باللباقة والشفافية والاختصار دون الدخول إلى تفاصيل والامتيازات بشكل دقيق، فالاتصال التسويقي من خلال الهاتف هو رسالة للزبائن عن الخدمات والمنتج وأخذ موعد من الزبون فقط لزيارته ليقدّم له التفاصيل كاملة للحصول على قرار الشراء.

أركان الاتصال التليفوني الفعال

1. تقديم التحية (صباح الخير - مساء الخير) لأنها تناسب كافة الثقافات.
2. التعريف بالاسم واسم الشركة.
3. إيجاز بسيط جداً عن نشاط الشركة.
4. الحصول على موعد من الزبون لتقديم الخدمات والتفاصيل.

أهداف الاتصال التليفوني

1. إعطاء رسالة حضارية عن المؤسسة.
2. إعطاء الصفة التنظيمية للعمل وليس للتسويق العشوائي.
3. إعطاء الرسالة إلى الزبون عن خدمات الشركة.
4. تساعد الاتصالات على صنع قرارات الشراء.

الأخطاء الشائعة في التفاوض

1. التأخر في الموعد.
2. الدخول في العموميات كثيراً.
3. الاختصار الشديد في تقديم العرض والخدمات.
4. الاستهانة بذكاء الزبون.
5. الرد على الاعتراضات بعنف.
6. المبالغة في الحديث.
7. التحدث بأمور شخصية.

8. المدح والثناء المبالغ فيه على الزبون.
9. المظهر غير اللائق.
10. عدم تدوين الملاحظات.
11. الانخداع بالآمال التي يطرحها الزبون.
12. عدم تقديم البراهين والأدلة.

