

التسوق التليفونى (Telemarketing)

هو اتصال غير شخصي مع الزبون من خلال الهاتف ومن أهم وسائل التسويق المباشر.

أهداف التسويق التليفونى :

- رسم صورة جميلة عن الشركة وتخلق المشاعر الودية عند الزبون .
- إجراء تمهيدي .
- تعطي انطباع عن حضارية المؤسسة فى التسويق المنظم وليس العشوائي .
- تشويق الزبون قبل وصول موظف التسويق .
- إعطاء الزبون الحرية فى أخذ الموعد المناسب له .

مواصفات موظفة التسويق التليفونى :

- نعومة وحيوية الصوت .
- الصبر والهدوء .
- استخدام أسلوب التحية المناسب للجميع (صباح الخير).
- تقديم الاسم واسم المؤسسة وملخص بسيط عن البرنامج .
- استخدام عبارة التهئة فى المناسبات (كل عام وأنت بخير).
- أخذ الموعد الذى يناسب الزبون (متى تحب الموظفة أن تزورك).

- الشكر والتوديع .

الأخطاء الشائعة فى التسويق التليفونى :

- الضحك بدون مبرر .

- المجاملة والمزاح من طرف واحد .

- التلکؤ والتوقفات بالتحدث .

- الإطالة فى الحديث .

- فرض الموعد على الزبون .

- التحدث بالأرقام والتفاصيل .

- قبول مواعيد شخصية .