FRONIU

23 TIPY ZWIĘKSZAJĄCE SKUTECZNOŚĆ COLD CALLINGU

Karol Froń

23 TIPY ZWIĘKSZAJĄCE SKUTECZNOŚĆ COLD CALLINGU

1. **Przygotuj się na to, że klient nie będzie zainteresowany** – to normalne w sprzedaży. Pozwól, żeby odrzucenie Cię motywowało. Zakończ rozmowę, po czym wykonaj kolejne połączenie – jesteś silniejszy niż lęk. Działaj.

2. **Przygotuj skrypt rozmowy i powtórz go „na sucho" zanim zadzwonisz.** Im więcej potu na treningu, tym mniej krwi na placu boju. Każdy dobry film opierał się na scenariuszu. Dobry plan to połowa sukcesu, a dobry skrypt to większa pewność siebie w rozmowie i struktura, dzięki której łatwiej Ci zachować porządek wypowiedzi.

3. **Wyobraź sobie, że najgorsze co może Cię spotkać na słuchawce, to odmowa ze strony klienta** – nic bardziej strasznego się nie wydarzy, a czy to koniec świata? Nie. Im więcej odmów przyjmiesz na klatę, tym mniej będą Cię boleć, dlatego musisz przetrwać pierwszą fazę, a później będzie już coraz lepiej.

4. **Zanim zadzwonisz do klienta przygotuj swoje miejsce pracy**: wyłącz pocztę, przeglądarkę, telewizor, zadbaj o to by nikt i nic Cię nie rozpraszało i nie przeszkadzało. Przygotuj wszystko co może być Ci potrzebne: coś do picia, przekąskę, notatnik, długopis oraz listę kontaktów.

5. **Nie bierz odmowy osobiście.** Klient odmawia produktowi czy usłudze, a nie Tobie jako sprzedawcy. Z Tobą wszystko w porządku. Pamiętaj o tym, że będąc sprzedawcą wchodzisz w rolę i to Ty w roli sprzedawcy doświadczasz porażki, ale z Ty jako człowiek nadal jesteś wartościowy i pełny.

6. **Ustal blok czasowy, w którym będziesz wykonywać połączenia**, np. godzina pomiędzy 9 a 10 i cokolwiek by się nie działo nie odpuszczaj dzwonienia w tych godzinach. Łatwiej będzie Ci w ten sposób przyzwyczaić umysł do regularnego wysiłku intelektualnego każdego dnia o tej samej porze.

7. **Odbywaj każdego dnia minimum 10 rozmów** – dzięki temu złapiesz nawyk systematyczności i każdy kolejny telefon będzie coraz łatwiejszy. Najtrudniejsze są pierwsze 3 rozmowy, później idzie łatwiej i nie masz problemu z tych by wykonywać kolejne połączenia, dlatego zmuś się do zadzwonienia do 3 klientów.

8. **Przygotuj słuchawki z mikrofonem, przez które będziesz rozmawiać**, dzięki czemu mając wolne ręce, będziesz mógł notować.

9. **Przygotuj silne zdanie otwierające, tzw. hak na uwagę**. Masz dziesięć sekund na udowodnienie, że warto z tobą rozmawiać, więc odróżnij się od innych dzwoniących np. udziel komplementu na temat sukcesów rozmówcy lub podaj korzyść w formie statystyki, liczby, która zainteresuje klienta na tyle, by dał Ci 30 sekund na przedstawienie z czym i po co dzwonisz.

10. **Rozpylaj w miejscu pracy olejki eterycznych, z którymi masz pozytywne wspomnienia.** Będą dodawać Ci dodatkowej energii i motywacji, gdy będziesz chciał odpuścić.

11. **Dzwoń w najlepszych porach.** Większość połączeń trwających ponad pięć minut odbywa się między 15:00 a 17:00 we wtorki lub czwartki. Druga najlepsza pora to 8-10 rano. Najgorszy czas to pomiędzy 11 a 14.

12. **Słuchaj klienta** – największym problemem w cold callingu jest to, że klienci czują, że sprzedawca ich nie słucha, tylko chce ich zagadać. Wyróżnisz się gdy zaczniesz słuchać, zadawać pytania, prowadzić dialog.

13. **Zadawaj pytania otwarte** – skłonisz klienta do wypowiedzi, zachęcisz go do podzielenia się swoją historią, a stąd już łatwiej budować relacje i znaleźć wspólny język. Zamiast mówić „czy" pytaj o: „kto", „co", „gdzie", „kiedy" i „jak".

14. **Rozmawiaj o kliencie, a nie o sobie.** Klienta nie interesuje Twoja firma ani Ty sam. Klienta interesuje tylko to, co on może zyskać na rozmowie z Tobą. Interesuje go tylko jedno: Co Ja Z Tego Będę Miał?

23 TIPY ZWIĘKSZAJĄCE SKUTECZNOŚĆ COLD CALLINGU

15 **Nie używaj negatywnych powtórzeń takich** jak: „Rozumiem, że nie ma Pan czasu na rozmowę?" albo „Nie będzie Pan zainteresowany moją propozycją?". Ułatwiasz w ten sposób klientowi rozłączenie się i wzmacniasz w nim niechęć do zakupu.

16 **Bądź pozytywny.** Pozytywne myślenie jest konieczne, aby budować twoje umiejętności, poprawiać samopoczucie i poprawiać Twoją pracę. Podobnie jak przezwyciężenie odrzucenia, nie pozwól, aby porażka (lub negatywne myślenie) uniemożliwiła osiągnięcie tego, co najlepsze. Każdy popełniony błąd jest okazją do nauki i lepszej pracy w przyszłości.

17 **Przygotuj swoje ciało.** Jeśli jesteś zgarbiony, marszczysz brwi, czujesz się źle, to fizjologia będzie miała ogromny wpływ na Twoje nastawienie. Nawet przez telefon klient usłyszy twój brak entuzjazmu i energii. Twoje pierwsze zadanie polega zatem na doprowadzeniu ciała do stanu fizycznego, który wyraża oczekiwany sukces. Oto jak:

- Uśmiechnij się
- Wstań z krzesła
- Rozluźnij swoje ciało
- Wykonaj kilka skłonów ciała
- Przeciągnij się
- Weź trzy głębokie oddechy
- Usiądź wygodnie
- Usiądź prosto
- Trzymaj uśmiech
- Uwierz w sukces

18 **Świętuj sukcesy.** Za każdym razem gdy umówisz spotkanie, odbędziesz dobrą rozmowę, to poświęć chwilę czasu na celebrowanie sukcesu. Nie dość, że odważyłeś się i zadzwoniłeś, czyli zrobiłeś coś, czego boi się 80% sprzedawców, to jeszcze osiągnąłeś pożądany efekt, a więc należy Ci chwila docenienia. Po tym zaplanuj kolejny krok z tym klientem, nie pozwól by sukces Cię uśpił.

19 **Dokonaj analizy rozmowy,** pod kątem 3 rzeczy, które wykonałeś jak należy i jedną rzecz, którą powinieneś poprawić w kolejnych rozmowach. Dzięki temu będziesz osiągał błyskawiczne postępy.

20 **Dziękuj osobom, które nie skorzystały z Twojej propozycji.** Powstrzymaj się od uszczypliwości, chamskich odzywek, tylko staraj się zachować dobre relacje, bo nawet jeśli dziś nie kupili, to mogą Cię pozytywnie zapamiętać i w przyszłości zmienią zdanie. Gdy będziesz chamski, możesz mieć pewność, że już nigdy do Ciebie nie zadzwonią.

21 **Cold Calling, to gra liczb.** Statystyka jest nieubłagana i jeśli tylko sobie to uświadomisz, to będzie grała na Twoją korzyść. Nie musisz zwiększać umiejętności sprzedaży, wystarczy, że będziesz dzwonił więcej i zwiększysz dochody. Kiedy jednak poza tym, że będziesz dzwonił więcej, poprawisz poszczególne etapy lejka sprzedaży, zarobisz jeszcze więcej, bo sprzedaż nie ogranicza Twojej górnej granicy zarobków. Zidentyfikuj ile połączeń i rozmów dziennie i miesięcznie, musisz wykonywać by realizować swoje cele finansowe korzystając arkusza „Symulator połączeń".

22 **Wyznacz cele finansowe i sprzedażowe,** z podziałem na cele roczne, kwartalne, miesięczne, tygodniowe, dzienne i godzinowe. Im dokładniej to zrobisz, tym większą jasność zyskasz co do działań, które masz podjąć czyli ilości telefonów, spotkań, wysłanych ofert itp. Brak celów w sprzedaży sprawia, że szybko stracisz motywację i w Twoją pracę wkradnie się zniechęcenie.

23 **Nie oceniaj klientów z góry, uprzedzając się do nich na podstawie własnych odczuć i wyobrażeń.** Czasem niepozorny klient może okazać się wartościowym leadem, a potencjalny duże deal skończyć się fiaskiem. Aby ocenić przydatność i wartość klienta dokonuj kwalifikacji zadając pytania, z których dowiesz się czy warto inwestować w niego czas i energię.