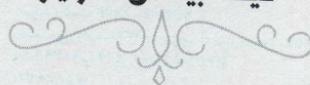


به نام هستی بخش

تام "بیگ ال" شرایتر
کیث "بیگ ال" شرایتر



بهترین آثار نتورک مارکتینگ جهان (۱)

اصل و تکنیک‌های مؤثرپیگیری مشتریان در بازاریابی شبکه‌ای



ترجمه زهره صمیمی
زیر نظر مسعود علی



فهرست

فهرست

۵۴	تعلل باعث ناکارآمدی است
۵۶	ترس از تلفن، موضوعی جدی است
۶۵	آرام باشید، این موضوع دخلی به شماندارد
۶۸	حرفه‌ای شوید
۷۲	درگیری لفظی
۷۶	چگونه جایگاهتان را در برابر مشتریان ارتقا دهید؟
۷۹	شما مرکز جهان نیستید
۸۵	پیشنهاد ازدواج
۹۰	پیگیری خودکار
۹۶	پیگیری شخصی بدون جواب رد شنیدن
۱۰۱	منحصر به فرد باشید
۱۰۵	کارت پستانه‌ای که حتماً دیده می‌شوند
۱۱۱	سواقip پیگیری
۱۱۳	خلاصه

۷	مقدمه
۹	این یک افسانه است یا دال بربی کفایتی؟
۱۵	پدیده «تکرار بیلبوردی»
۱۹	پدیده «منظم کردن فروشگاه»
۲۲	پدیده «رژه در حال حرکت»
۲۷	داستان جی
۳۰	«پیگیری» به چه معناست؟
۳۲	فیلم خود را بسازید
۳۶	وقتی به پیشنهاد شما «نه» می‌گویند
۴۰	باید جوانب کار را بسنجم
۴۸	سرخ‌ها را بشناسید

مقدمه

حتماً به کرات می‌شنوید که مشتریان می‌گویند:

- «باید بیش تر فکر کنم.»

- «الآن وقتش نیست.»

- «الآن خیلی سرم شلوغ است.»

- «الآن نه، شاید فرصتی دیگر.»

ممکن است از همان اول به شما بگویند که تمایلی برای همکاری ندارند، ولی بالاخره آن‌ها مشتری بالقوه هستند، این طور نیست؟ مطمئناً آن‌ها به دنبال فرصتی برای شروع یک کسب و کار هستند، اما عواملی وجود دارد که مانع پیوستن آن‌ها به شبکه فروش شما می‌شود. آیا از تصمیم‌گیری عجولانه می‌ترسند؟ آیا با ما احساس راحتی نمی‌کنند؟ شاید هم توضیحات شما گیج کننده بوده؟ دلیل تأخیر آن‌ها به کنار، اما وظیفه‌ی شما این است که آن‌ها را پیگیری کنید. این پیگیری‌ها نباید دلهره‌آور باشد. نباید در میان راه احساس

این یک افسانه است یا دال بربی کفایتی؟

«هفت جلسه زمان لازم است تا خریدار تصمیمش را بگیرد و شما به فروشی در حد متوسط برسید.»

نمی‌دانم این موضوع حقیقت دارد یا نه. ممکن است جمله بالا فقط افسانه‌ای باشد تا فروشنندگان را بعد از دریافت جواب «نه!» و رنج‌هایی که متحمل شده‌اند، امیدوار نگه دارد. می‌دانیم که دونوع مشتری وجود دارند.

اول: مشتریانی که بلا فاصله خرید می‌کنند. چرا؟

۱. زمان مناسب

زمان‌بندی به قدری ایده‌آل است که در سرعت تصمیم‌گیری مشتری تأثیر دارد. برای مثال مشتری زمین می‌خورد و زانویش زخمی می‌شود و ما به او چسب زخم می‌فروشیم. فوق العاده است، نه؟ یا این‌که دکتر به مشتری می‌گوید: «هر چه سریع تر باید وزن را کم کنی!» و ما در این لحظه به او محصولات لاغری پیشنهاد می‌کنیم؛ زمان مناسب یعنی همه چیز.

گناه کنید و عصبی شوید. نباید از مشتریانی که جواب تلفن شما را نمی‌دهند، دلخور شوید.

پیگیری درست یعنی این‌که مکالمه خوبی با مشتریان داشته باشید و شرایط را به شکلی پیش ببرید که منتظر تماس دوباره‌ی شما باشند. پیگیری صحیح یعنی این‌که همیشه با مشتری در ارتباط باشید و در زمان مناسب کنار آن‌ها حضور داشته باشید.

جالب است، نه؟

باتکنیک‌های گفته شده در این کتاب می‌توانید مشتریان را به سمت جلوسق دهید و جمله «الآن نه» را به «همین الان» تغییر دهید.

تام «بیگ ال» شرایط