

- LEZIONE 3 -
STRUMENTI DI TELEMARKETING

Gli strumenti per fare un Telemarketing Efficace



Strumenti di Telemarketing

Gli strumenti per fare un Telemarketing Efficace

Tratto dal video corso: "[Telemarketing Efficace](#)"

Ora che sai cosa devi fare per essere un bravo operatore al telefono, devi anche dotarti di tutti gli strumenti necessari affinché le tue azioni di Telemarketing abbiano successo.

A tal proposito, in questa **3a lezione** troverai una sorta di "check list", che ti guiderà passo-passo nel comprendere quali sono gli strumenti e le metodologie di lavoro indispensabili per trarre profitto anche da una semplice telefonata.

Cominciamo...

1. Ordine dentro e fuori di noi

Non solo devi aver ben chiaro qual è l'obiettivo della tua telefonata, ma devi poter operare in un ambiente consono e soprattutto non possono essere trascurati tutti gli aspetti logistici ed organizzativi.

Dovrai quindi rispondere adeguatamente a domande relative all'**ambiente di lavoro** del tipo:

- Dove effettuo le telefonate? a casa, nel nuovo ufficio, in azienda?
- Com'è l'ambiente di lavoro?
- Quante postazioni ci sono?
- Sono solo o ci sono anche altre persone?

e a quesiti in merito all'**accesso logistico delle informazioni**, come per esempio:

- Dove sono archiviate le informazioni sull'azienda, sui clienti, sui prodotti/servizi che vado a proporre?
- Come sono catalogate ed organizzate le informazioni?
- Con che velocità riesco a recuperarle?

Tutte queste domande, se in un primo momento ti appaiono banali, in realtà sono di estrema, per non dire strategica importanza. Infatti, lavorando, ti accorgerai ben presto dell'**importanza di "avere sempre sotto mano" tutte le informazioni utili.**

Prova a pensare che figuraccia faresti prima tu e di riflesso la tua azienda se il cliente che hai appena contattato per proporgli un nuovo prodotto/servizio, ti chiede il suo storico degli acquisti e tu non sei in grado di fornirglielo!

2. La lista dei nominativi

La lista di nominativi è il tuo **punto di partenza** se lavori su:

- Nuovi Nominativi
- Nominativi di Prospect
- Nominativi di Clienti
- Nominativi di Ex-clienti



mentre è il **punto di arrivo** se lavori in ricezione.

Quando si pianifica una campagna di telemarketing, bisogna prestare particolare cura alla **lista di persone da contattare**. I nominativi presenti in lista possono essere clienti, potenziali clienti, amici dell'azienda, nemici dell'azienda, ex clienti,... oppure semplici sconosciuti ai quali proporre un'idea, un prodotto, un servizio.

In tutti i casi è di primaria importanza che **la lista sia ben formulata, sia corretta e contenga tutte le informazioni necessarie per contattare la persona/azienda** (nome, cognome, nome azienda, locazione azienda, storico acquisti, note particolari,...)

Per questo diventa fondamentale il supporto del database di marketing, ovvero del patrimonio aziendale di informazioni sui clienti, sui contatti, su quanto hanno acquistato nel corso del tempo.

3. Il messaggio (lo script)

Le **3 Regole** a cui **uno script professionale** deve obbedire:

1. **deve essere funzionale** allo scopo della telefonata
2. **deve prevedere tutte le possibili opzioni** in termini di domande e risposte
3. **deve essere una guida** per l'operatore.



Lo script, ossia il copione della telefonata, è **il cuore dell'attività di telemarketing**. **Esprime chi siamo e cosa vogliamo dalla nostra relazione con l'interlocutore al telefono.**

In pratica, lo script riporta parola per parola tutta la conversazione telefonica, dal saluto di apertura o stretta di mano, all'identificazione, allo scopo della telefonata, alle possibili obiezioni... fino ad arrivare alla chiusura.

Per questo motivo quando ti accingi a scrivere il testo della tua telefonata **ricordati che deve essere ben strutturato e tieni in debita considerazione tutte le obiezioni che il tuo interlocutore potrebbe suscitare.**

Se poi lo script viene inserito all'interno dei software applicativi per la gestione delle campagne di telemarketing, può essere interattivo e navigabile. In questo modo l'operatore di telemarketing ha la possibilità di inserire in tempo reale la risposta dell'interlocutore, di passare velocemente da una domanda all'altra o da un concetto ad un altro.

4. La programmazione delle telefonate

- **È l'elemento più importante** per chi fa Telemarketing.
- **Deve essere definita in maniera realistica** (obiettivi troppo alti possono scoraggiare).
- **Diventa fondamentale** farsi dare referenze.



Programmare le telefonate è altrettanto fondamentale del comporre uno script adeguato agli obiettivi. Sia perché telefonare senza una giusta programmazione può diventare un'attività noiosa, sia perché gli obiettivi preposti devono essere raggiunti nei tempi prefissati.

Prova a pensare cosa accadrebbe se pianifichi un'attività di telemarketing dove devi contattare 800 nominativi per proporre loro il tuo nuovo prodotto, senza una corretta programmazione in tempo e numero delle telefonate. Se ne contatti 10 oggi, 2 domani, 20 la settimana prossima, senza porti degli obiettivi di tempo e di numero di telefonate, succede che fra 5 mesi sei ancora lì a far telefonate, il tuo prodotto non è più tanto nuovo, il tuo fatturato non è cresciuto secondo le tue aspettative e magari i tuoi concorrenti hanno già in parte copiato il tuo prodotto!

La programmazione pertanto aiuta l'operatore non solo a **definire gli obiettivi** ma anche a **raggiungerli in maniera soddisfacente e nei tempi previsti.**

Infine, ultima ma non ultima...la **motivazione**

5. La motivazione va alimentata

*'...se pensi di farcela o di non farcela
in ambi i casi hai ragione...'
J. Ford*

- La motivazione è l'**anima propulsiva** di un venditore.
- **Va cercata dentro se stessi e va alimentata nel tempo** per non perdere la fiducia.

Ricorda di sorridere ogni qualvolta alzi la cornetta sia che tu sia un operatore di telemarketing sia che tu sia un venditore. **Sorridi sempre e a tutti** perché se tu sorridi poi il mondo sorriderà a te!

Nella prossima e ultima lezione di cosa ti parlerò? Sorpresa! Se, invece, desideri avere maggiori informazioni sugli argomenti trattati nel video corso "*Telemarketing efficace - Come diventare bravi al Telefono*" [clicca qui](#). Altrimenti aspetta...

Diventa anche tu bravo con il Telefono...

Pronto... chi parla? Tutti sanno dirlo, ma non tutti sanno come dirlo. E pochi sanno che un bel Sorriso si trasmette anche via telefono! Ma ti dirò di più ... proprio qui comincia la prima differenza di una "buona" da una "cattiva" telefonata. Saper parlare al telefono e convincere è un'arte!

Ecco perché "cadiamo nella trappola" che abili operatori di Telemarketing ci tessono e a volte inconsapevolmente comperiamo l'abbonamento ad una rivista, che magari non leggeremo mai, o l'adesione a spettacoli teatrali che poi non andremo mai a vedere. Ecco perché accettiamo che un emerito sconosciuto venga a casa nostra per proporci/convincerci ad acquistare la macchina che da sola pulisce tutta la casa e spolvera perfino i mobili!

Se anche tu vuoi diventare bravo al telefono allora ti suggerisco [questo video corso](#) professionale di [Telemarketing Efficace](#).

Powered by



<http://www.madri.com/>



<http://www.cominghealth.com>