

מכירה טלפונית - 3 שלבים

שלב ראשון - שיחה ראשונית:

1. היכרות עם הלקוח- שם העסק , מיקום גיאוגרפי, עם מי אני מדבר? מה התפקיד שלו בעסק? האם הוא מקבל החלטות בנושא הנדון? וכו' – תוך יצירת הקשבה אצל הלקוח.

2. בירור צרכים – מה המוצר / שירות אותו מעוניין הלקוח למכור? מי קהל היעד? האם הוא מוכר כבר או שהוא בשלב ראשוני? מה היקף המכירה (עשרות שקלים? מאות? אלפים?)

נסו לשאול את השאלות הנכונות . לא רק שאלות שמגלות את הדרך אלא שאלות שמסלקות את ההתנגדויות ומביאות את הלקוח למחויבות לקנות . הצד ששואל את השאלות הוא זה שבשליטה . להיות בשליטה זה המפתח להשגת המכירה.

*זמן טוב לעבוד על פרסונליזציה מול הלקוח.

3. בירור שיווק נוכחי – איך הלקוח מוכר היום? האם יש לו פעילות שיווקית אקטיבית? האם הוא פעיל בדיגיטל? באיזה תקציבים?

4. הסבר קצר על הפעילות שלנו ובריף על אפשרויות שיווקיות . (להעלות את האופציות לקידום אורגני)

אין צורך לחתור למכירה בשלב הראשוני , המטרה היא להוביל לשיחת עומק בהמשך.

האמירה היא , אני הולך לעבוד בשבילך , ללא כל התחייבות מצידך על מנת להבין איך נכון אם בכלל לעזור לך.

"תן לי ללמוד קצת יותר על אופי הפעילות , התחרות בשוק , הכלים שהיום אתה משתמש בהם וכו' אני אוציא דוחות מסודרים ואחזור אלייך חכם יותר"

לאחר השיחה - שימוש בווטסאפ למשלוח פרטי התקשרות וחיזוק הקשר מול הלקוח.

שלב שני – שיחת עומק:

1. חזרה ללקוח עם בריף על שיחתנו הקודמת (להעלות את האופציות שעלו בשיחה).

2. הסבר על מה אנחנו בודקים לפני שנכנסים לעבודה מול לקוח.

3. מעבר על דוחות GSP באופן מלא ככל שניתן , להראות שליטה וידע מכל הכיוונים:

אני רואה שהדומיין קיים משנת XXXX

X קישורים איכותיים אבל Y קישורים

זה טוב \ זה לא טוב, יש לך XXX
האתר שלך על מערכת XXXX

* זמן טוב לעבוד על פרסונליזציה מול הלקוח.

4. הסבר קצר על הפעילות שלנו ובריף על אפשרויות לפתרונות של הדברים שעלו.

הכל מתוך ראייה שיווקית / קידומית והצגת כלים אפשריים (שדרוג / כלים שיווקיים וכו') דגש על הצגת הקידום האורגני, היקף העבודה, השאיפות, הכלים השיווקיים וכו'

ניתן להציג את המחיר בשלב הזה או לשים איזה שהוא טווח מחירים על מנת להכין את הלקוח לקבלת תוכנית עבודה,

אין צורך לחתור למכירה עצמה, אנחנו מכינים את הלקוח לקבלת תוכנית עבודה ומוודאים שהכל מובן ושהוא בשל לקבלת הצעת המחיר.

לאחר השיחה - שימוש בווטסאפ לחיזוק הקשר מול הלקוח.

שלב שלישי - שיחת מכירה: (פגישה)

1. הגשת תוכנית עבודה בהתאם לשיחה

2. חזרה ללקוח עם בריף על שיחתנו הקודמת + דגש על פרסונליזציה
הזווית שלנו היא אני "אכן מוכר לך אך אני כאן כדי לעזור ולהביא תוצאות לעסק שלך"

3. מעבר על הצעת המחיר,

הסבר על מערך הכלים שאנחנו מספקים ועל היקף העבודה והאופן השיטתי בו אנחנו עושים קידום (בידול משאר ההצעות בשוק).

4. הדרך היחידה למכור היא ע"י גילוי ההתנגדויות של הלקוח, לטפל בהן מיידית, אחרת הן יחזרו אלינו שוב. אין דרך למכור למישהו בלי להבין את ההתנגדויות האמתיות.

אם לא גילינו את ההתנגדות האמתית, מאוחר יותר, כשהלקוח יאמר: "לא", לא נדע מה הסיבה לכך. צריך לצמצם את ההתנגדויות ולהעלים אותן עד שלא תישאר אף אחת מהן, ואז אנחנו בדרך הנכונה.

צריך לחסל את כל ההתנגדויות,

או לצמצם אותן עד שתישאר אחת בלבד ואז להתחיל בהצגת המכירה. אם נעשה את זה נכון, הלקוח לא יוכל להעלות התנגדויות אחרות.

5. לא לשכוח, מקום לשאלות

להקשיב ללקוח, לצרכים / בעיות / תהיות / חששות וכו' ולהתנהל מולו תוך הקשבה.

6. סגירה מולנו מובילה לחסכון של אלפי שקלים, לשים דגש על הכדאיות.

תזכורת – מה הלקוח מקבל כחלק מהתהליך ללא כל חיוב:

סוג	אלמנטים	מחיר
בניית אתר :	בניית אתר מלא, כולל עיצוב מלא ומערכת ניהול תוכן .	ללא חיוב במסגרת ההצעה
תחזוקת אתר:	במסגרת שנת הקידום, מדיה גרופ תספק שירות ותמיכה בשינויים גרפיים וטקסטואליים.	ללא חיוב במסגרת ההצעה
תוספים נלווים		
טלפוניה וירטואלית:	הטמעת מערך מספר טלפון וירטואלי ע"פ הצורך + חיווי SMS ומייל על טלפונים נכנסים. כולל מעקב מקורות הגעה להמרה טלפונית. (הקלטות השיחות ישמרו על 38 יום בלבד)	229 ₪ לחודש ללא חיוב במסגרת ההצעה
סוכן / וואטסאפ חכם:	הטמעת מערכת סוכן ווירטואלי להנעה לפעולה + חיווי SMS ומייל על פעילותו. (מערכת הסוכן הווירטואלי הינה אקטיבית ומניעה לשיחות/הודעה מידית, כולל מעקב מקורות הגעה להמרה)	109 ₪ לחודש ללא חיוב במסגרת ההצעה
מודול נגישות:	הטמעת מודול נגישות מתקדם באתר בין היתר המודול יספק שליטה בגודל הפונטים, שינוי ניגודיות מסך, הדגשת קישורים באתר, חסימת אנימציות ועוד.	09 ₪ לחודש ללא חיוב במסגרת ההצעה
אחסון ומערכת ניהול פניות :	אחסון של האתר על מערך שרתים מאובטחים + הטמעת מערכת ניהול פניות מסוג lead engine לקבלת פניות ממוקדי יצירת הקשר השונים (טלפוניה, טפסים, נציג וכו') באופן מרוכז וניהולם השוטף.	206 ₪ לחודש ללא חיוב במסגרת ההצעה
קידום אורגני:	לאחר שלושה חודשים – לפחות 5 מילות חיפוש בדף ראשון בגוגל	3758 ₪ לחודש 3258 ₪ לחודש
	לאחר 6 חודשים – לפחות 18 מילות חיפוש בדף ראשון בגוגל	
	לאחר 9 חודשים – לפחות 15 מילות חיפוש בדף ראשון בגוגל	

השיחה צריכה להוביל ל:

מעקב < אני חוזר אלייך ביום – XXX על מנת שנקדם את הדברים...
סגירה < אני מתאם לך שיחת היכרות / אפיון ביום – XXX על מנת שנתחיל לזוז...