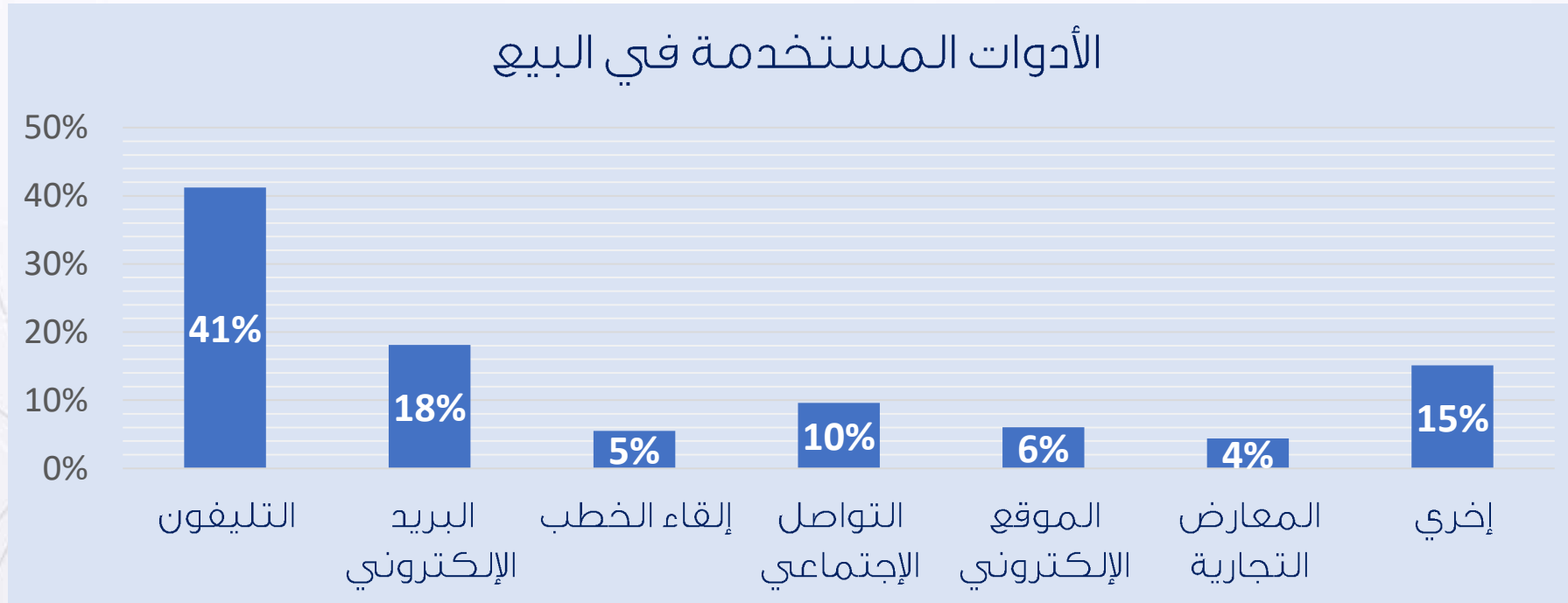




# البيع عبر الهاتف

## المقدمة

حسب إحصائية سنة 2019 مازال التليفون أكثر وسيلة فعالة البيع



<https://www.marcwayshak.com/sales-statistics/>

# المحاضرة الأولى

# المحاضرة الأولى أجندة الكورس

1. ما هو البيع

2. الفرق بين التسويق بالتليفون والبيع بالتليفون

3. مميزات وعيوب البيع عبر الهاتف

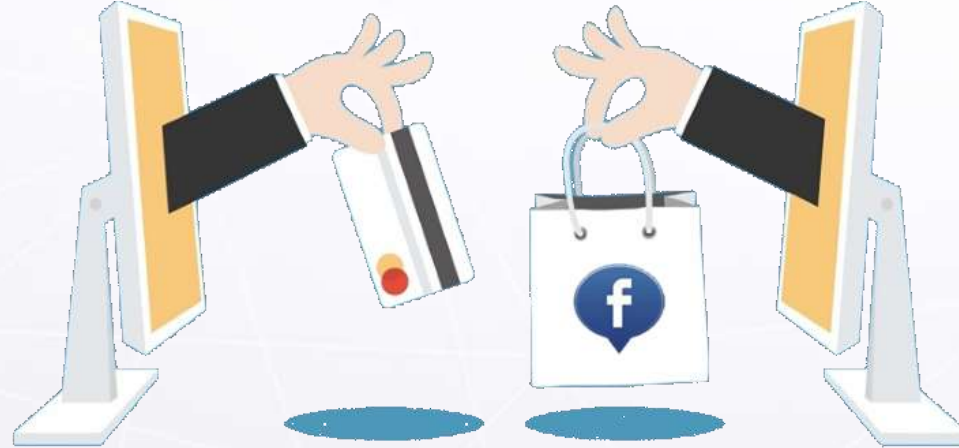
4. مراحل البيع عبر الهاتف

## تعريف البيع



«البيع نشاط ضروري للغاية قائم على الإنسان، إنه يرتبط بمعرفتك احتياجات ورغبات وطموحات عميلك المحتمل، ومهمتك أن تظهر لهم أن منتجك أو خدمتك يمكنه أن يحسن من حياتهم».

برايين تريسي



## الفرق بين البيع بالتليفون والتسويق بالتليفون

### البيع بالتليفون



يهدف إلى إغلاق عملية البيع، وبذلك يستخدم البائع بالتليفون أسلوب الإقناع بدلاً من أسلوب السرد



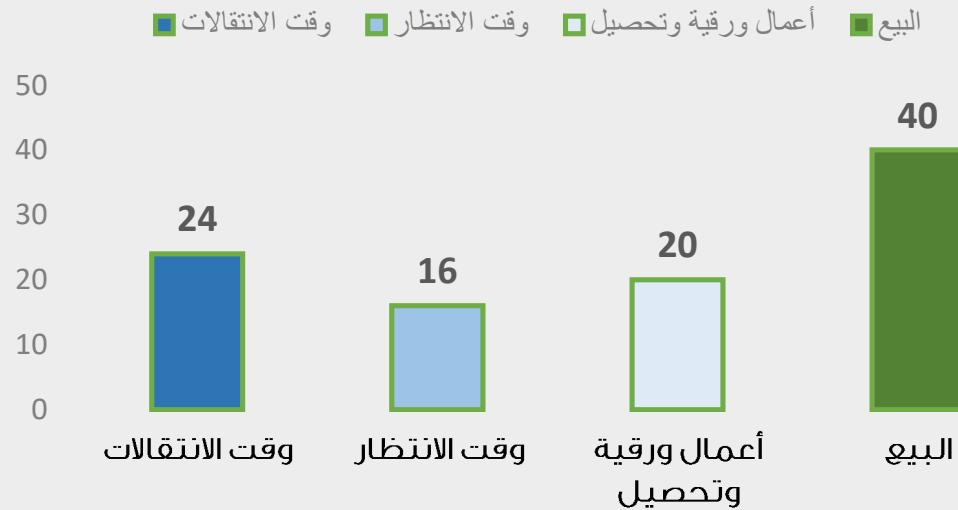
### التسويق بالتليفون



استخدام التليفون كأداة اتصال للنشر والترويج الدعائي، وليس بفرض إغلاق عملية البيع

## مميزات البيع عبر الهاتف

في ماذا يقضي مندوب المبيعات وقته



1. توفير الوقت والجهد

2. تطور وسائل تكنولوجيا الاتصال وتسهيلات الدفع

3. توفير النفقات: التمثيل والمظهر

## عيوب البيع عبر الهاتف

- وجودك في موقع العميل يمدك ببعض المعلومات الضرورية عن الشركة.
- قد يطول الاجتماع لمدة ساعة أو أكثر، بينما لا يمكن للمكالمة التليفونية أن تزيد عن ربع ساعة.
- يتيح لك تواجدهم الشخصي إمكانية عرض سلعتك على العميل مباشرة، ويمنحك ذلك فرصة أكبر لإتمام عملية البيع.



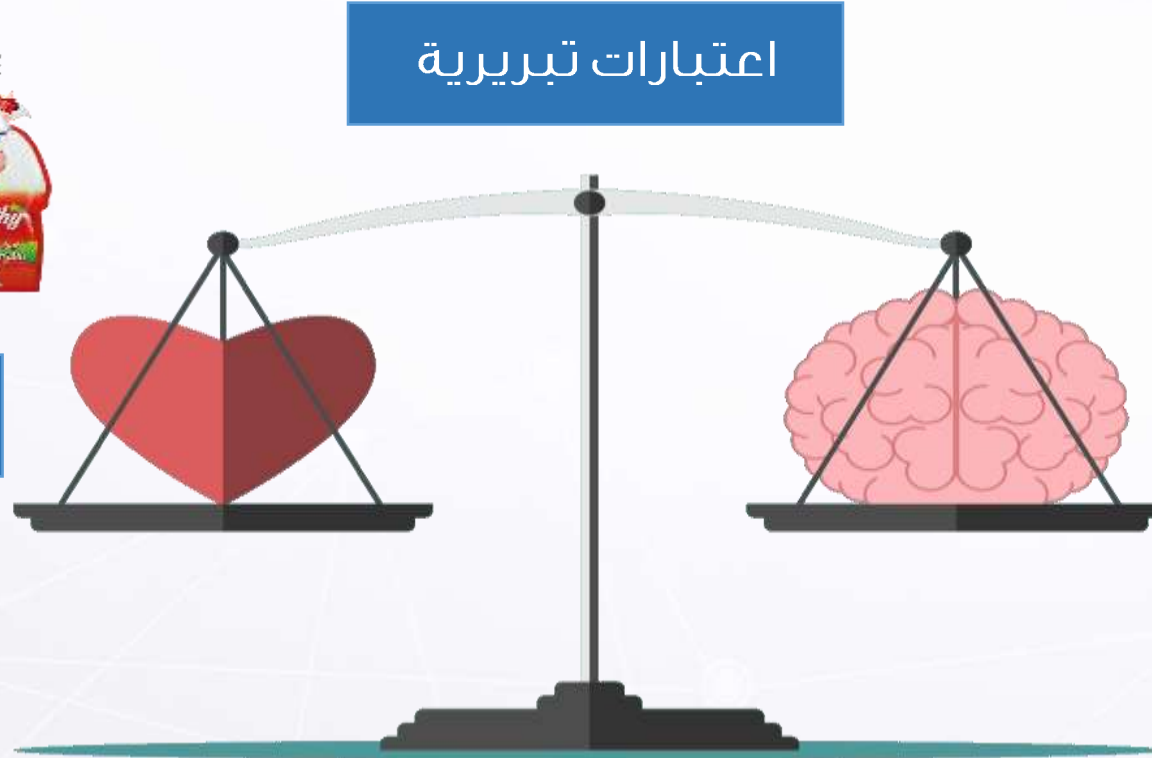
# مراحل البيع

## المرحلة الأولى: مرحلة التحضير للبيع

1. معرفة دوافع الشراء



اعتبارات عاطفية



اعتبارات منطقية



## مراحل البيع

### المرحلة الأولى: مرحلة التحضير للبيع

صحية بشكل كبير  
ولكن ذو مذاق متوسط



ذو مذاق جيد، ولكن غير  
صحية بالشكل الكافي



## مراحل البيع

### المرحلة الأولى: مرحلة التحضير للبيع

ذو مذاق جيد، ولكن غير  
صحية بالشكل الكافي



صحية بشكل كبير  
ولكن ذو مذاق متوسط





Phillip Adcock, Sales expert

3000

ردود الفعل العاطفية أسرع  
بـ 3000 مرة من التفكير  
العقلاني

5 X

الأجزاء العاطفية من العقل  
تعالج الإدخال الحسي أسرع  
5 مرات من التفكير العقلاني

24

نسبة الإقناع بين العاطفة  
إلى المنطق هي 1.24

## مراحل البيع

### المرحلة الأولى: مرحلة التحضير للبيع



2. بع لنفسك قبل أن تباع لغيرك:

تذكر أن نفس الإحساس الذي يتولد داخلك بقيمة السلعة هو بالضبط ما تستطيع توليده داخل المشتري.

3. معرفة كل شيء عن المنافسين

4. معرفة أهم ما يميز منتجك عن الآخرين

# مراحل البيع

المرحلة الثانية: بدء المكالمة مع العميل (المقدمة)

أمامك 10 ثواني فقط لجذب انتباه العميل



١. الترحيب بالعميل والتعريف بالشركة



٢. مرجعية الحصول علي العميل



٣. اطلب بعض الوقت من العميل



٤. الهدف من المكالمة



٥. إبتسم أثناء التحدث مع العميل

## مراحل البيع

المرحلة الثالثة: مرحلة جس النبض (Probing)

1. توصيف العملاء: (Qualifying)

مصطلح «توصيف - Qualifying» في عالم البيع يعني: «فهم وتحديد قدرة العميل على الشراء».



Money



Authority



Desire

## مراحل البيع

المرحلة الثالثة: مرحلة جس النبض (Probing)

1. توصيف العملاء: (Qualifying)

لن يشتري  
المنتج

20 %

20 %

جاهز للشراء الآن

الفضولي

30 %

30 %

متحمس للشراء  
ولكن ليس الآن

## مراحل البيع

المرحلة الثالثة: مرحلة جس النبض (Probing)

2. تحديد احتياجات العملاء: (Identify Customer Need)



## مراحل البيع

المرحلة الرابعة: مرحلة عرض المنتج (Apply)

Benefits  
المزايا التي يحتاجها  
العميل



“  
Features  
Tell but  
benefits sell  
Ryan Coisson  
”

Features  
مواصفات المنتج

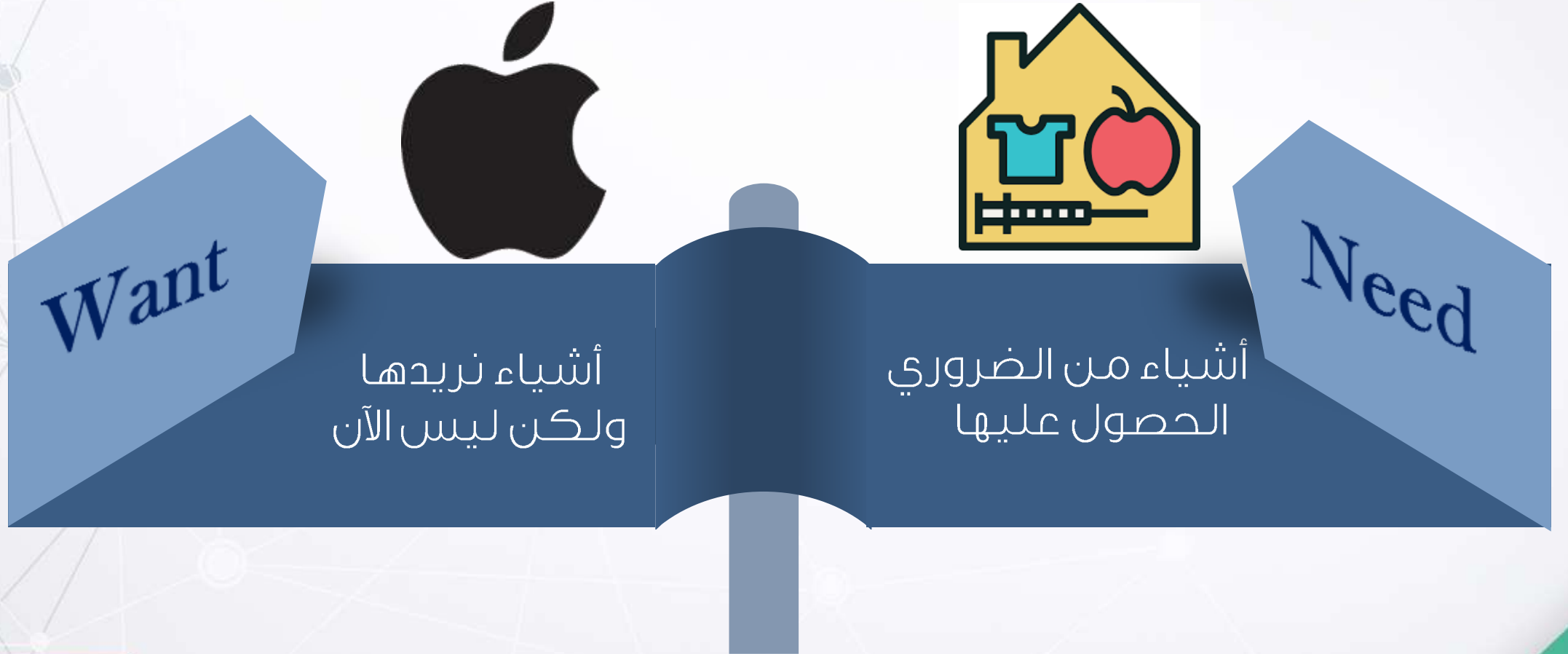


✓ مواصفات المنتج:

- ثنائي شرائح الاتصال
- سعة التخزين (روم): ٨ ١٢ جيجابايت
- اذاكرة الوصول العشوائي (رام): ٨ جيجابايت
- البطارية: ٤٠٠٠ مللي أمبير بالساعة
- ال تي اي الجيل الرابع
- شاشة العرض: ٦.٥ بوصة
- الكاميرا الخلفية: ٤ ميجابكسل + ٨ ميجابكسل + ٢ ميجابكسل
- الكاميرا الأمامية: ١٦ ميجابكسل

## مراحل البيع

المرحلة الرابعة: مرحلة عرض المنتج (Apply)

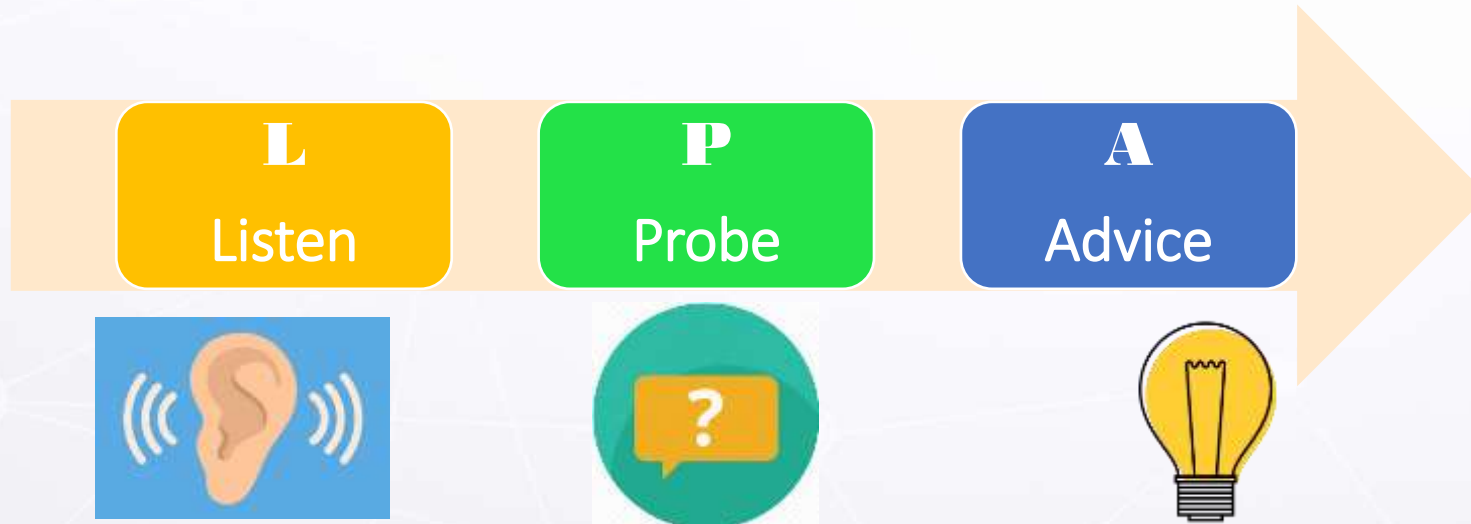


# مراحل البيع

المرحلة الخامسة: مرحلة الرد على الاعتراضات (Convince)

فوائد الاعتراضات:

1. الاعتراضات جيدة لأنها علامة على الاهتمام بمنتجك
2. الاعتراضات أيضاً تكشف المناطق التي تحظى بمعظم اهتمام العميل
3. تعامل مع الاعتراضات، اطلب معلومات إضافية



## مراحل البيع

المرحلة الخامسة: مرحلة الرد على الاعتراضات (Convince)



أفكار مغلوبة



الارتياح  
أو الشك



جانب سلبي  
في المنتج



عدم الاهتمام  
بالمنتج

## مراحل البيع

المرحلة السادسة: مرحلة إغلاق البيع (Closing)



# مراحل البيع

المرحلة السادسة: مرحلة إغلاق البيع (Closing)



أسلوب 3.2.1

الختام التشجيعي



الختام الافتراضي

ختام البدائل



ختام الفرصة الأخيرة

ختام الزاوية  
الحادة



## مراحل البيع

### المرحلة السابعة: متابعة العميل (Follow up)

1. ارسل باقي التفاصيل للعميل على الواتس أب أو البريد الإلكتروني.
2. تابع مع العميل في الوقت المتفق عليه.
3. كن مثابراً... فقط لبعض الوقت.
4. لا تفرط في المتابعة مع العميل.
5. اعرف متى يحين وقت الانفصال.
6. تذكر أن البيع لعبة أرقام.



## مراحل البيع

### المرحلة السابعة: متابعة العميل (Follow up)

|                                                                                    |                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----|
|   | ارسل التفاصيل للعميل علي الواتس أب أو البريد الإلكتروني. | 01 |
|   | تابع مع العميل في الوقت المتفق عليه.                     | 02 |
|   | كن مثابراً... فقط لبعض الوقت.                            | 03 |
|   | لا تفرط في المتابعة مع العميل.                           | 04 |
|   | اعرف متى يحين وقت الانفصال.                              | 05 |
|  | تذكر أن البيع لعبة أرقام.                                | 06 |

# المحاضرة الثانية

## المحاضرة الثانية (مراحل البيع)

1. أسلحة التواصل عبر الهاتف
2. طرق زيادة المبيعات
3. الأخطاء القاتلة للبيع عبر الهاتف
4. تلخيص الكورس

## أسلحة التواصل عبر الهاتف

لغة الجسد

55%



نغمة الصوت

38%



الكلمات المنطوقة

7%



Albert Mehrabian 's Communication model: 7 – 38 – 55

## أسلحة التواصل عبر الهاتف

نغمة الصوت



الكلمات المنطوقة



# أسلحة التواصل عبر الهاتف



أسلحة التواصل عبر الهاتف (الكلمات المنطوقة)

## 5 C's Model



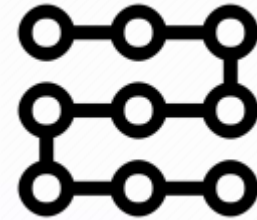
**Clear**



**Concise**



**Correct**



**Coherent**



**Complete**

## طرق زيادة مبيعاتك Up selling

هو أسلوب بيع يستخدم لإقناع العملاء بشراء نسخة أعلى أو محسنة من منتج ما



Samsung A70 Sm-A705F/...

★★★★★

5,299 EGP

|                     |                   |                             |
|---------------------|-------------------|-----------------------------|
| 6.7 inches          | حجم الشاشة        | 6.7 inches                  |
| Octa-core           | المعالج           | Octa-core                   |
| 128 GB              | الذاكرة الداخلية  | 128 GB                      |
| 6 GB                | الذاكرة العشوائية | 8 GB                        |
| 32 MP + 8 MP + 5 MP | الكاميرا الرئيسية | 64 MP + 12 MP + 5 MP + 5 MP |
| 32 MP               | الكاميرا الأمامية | 32 MP                       |



Samsung A71 128G Sm-A...

★★★★★

6,440 EGP

## طرق زيادة مبيعاتك Down-selling

هو أسلوب بيع يمكن استخدامه بفعالية عندما يحاول أحد الزبائن التراجع عن الشراء



Samsung A70 Sm-A705F/...

★★★★★

5,299 EGP

|                     |                   |                             |
|---------------------|-------------------|-----------------------------|
| 6.7 inches          | حجم الشاشة        | 6.7 inches                  |
| Octa-core           | المعالج           | Octa-core                   |
| 128 GB              | الذاكرة الداخلية  | 128 GB                      |
| 6 GB                | الذاكرة العشوائية | 8 GB                        |
| 32 MP + 8 MP + 5 MP | الكاميرا الرئيسية | 64 MP + 12 MP + 5 MP + 5 MP |
| 32 MP               | الكاميرا الأمامية | 32 MP                       |



Samsung A71 128G Sm-A...

★★★★★

6,440 EGP

## طرق زيادة مبيعاتك Cross-selling

هو أسلوب بيع يستخدم لتوليد المزيد من المبيعات باقتراح منتجات ذات صلة أو تكميلية للعملاء



Samsung A70 Sm-A705F/...

زيادة الأرباح بين 10 إلى 30%

العميل مؤهل للشراء

ذو صلة بالمنتج الأصلي

ساعد العميل ليحصل على  
قيمة أكبر



# طرق زيادة مبيعاتك

## بيع القيمة المضافة Value-Added selling

تمت إضافة شيء ما بالإضافة إلى المنتج لجعله يبدو أفضل قيمة مقابل المال



الاحترافية

التغليف



سرعة الخدمة

الموقع



طاقم العمل

الخدمات الإضافية

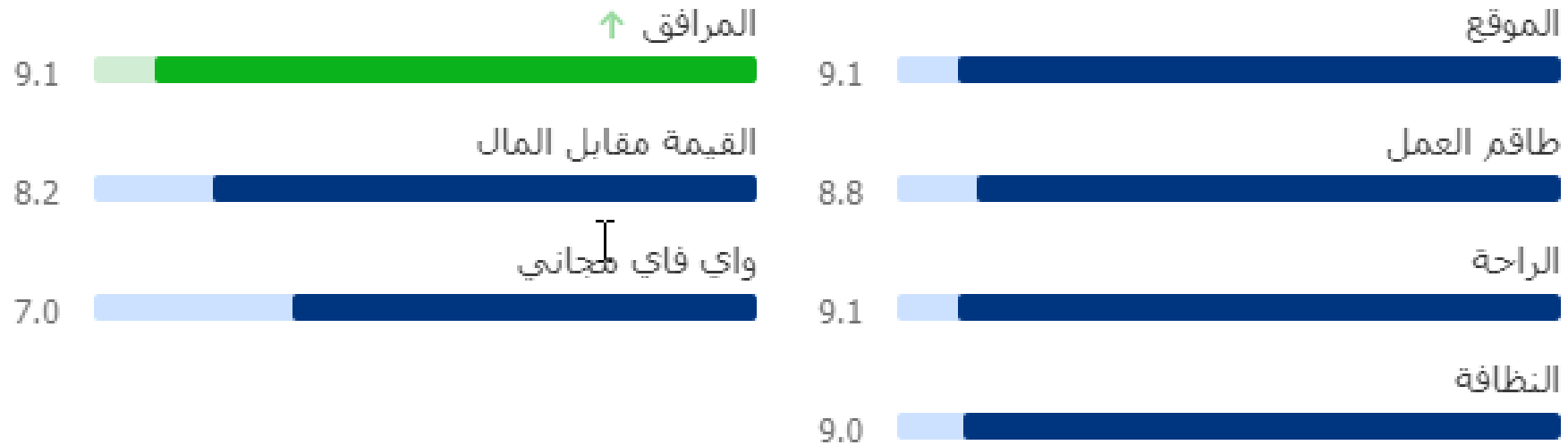


# طرق زيادة مبيعاتك

بيع القيمة المضافة Value-Added selling

اكتب تقييم

8.9 رائع . 2,176 تقييم



## طرق زيادة مبيعاتك

الإحالات Ask for referrals

أي من العملاء التالية تزداد فرصتك معهم في البيع؟؟

✓ العملاء الذين رأوا إعلانك.

✓ العملاء الذين تتصل بهم عبر الهاتف.

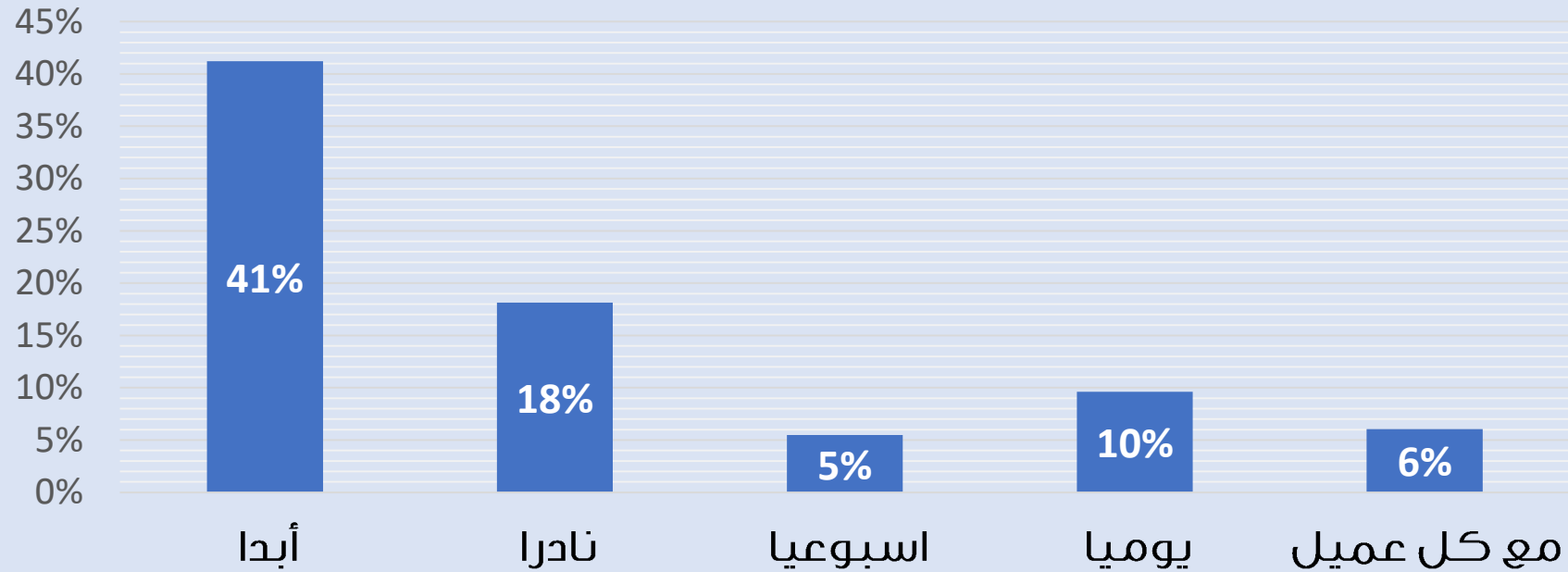
✓ العملاء الذين تتصل بهم بناء على إحالات من عملاء آخرين.



## طرق زيادة مبيعاتك

الإحالات Ask for referrals

كم مرة تطلب من العميل أن يوصي عميل آخر إليك؟



<https://www.marcwayshak.com/sales-statistics/>

## طرق زيادة مبيعاتك حيلة اقتناص العملاء اليتامى

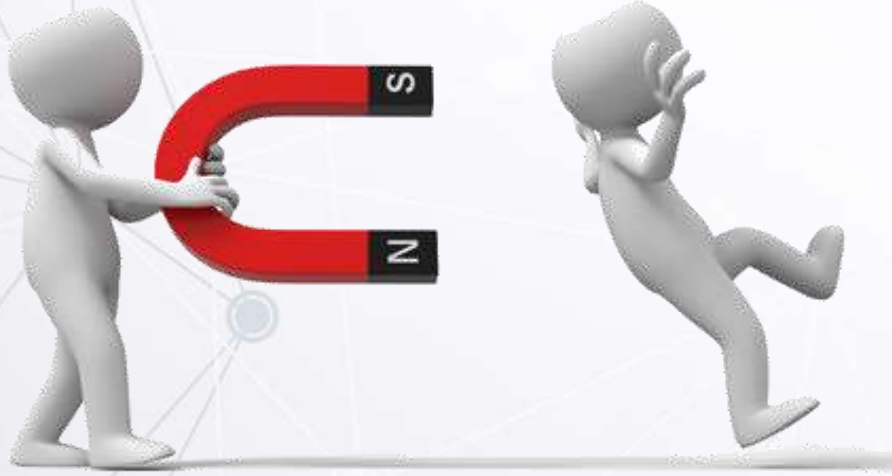


تجد هؤلاء العملاء في كل مؤسسة، فعندما يرحل أحد البائعين عن المؤسسة فإنه يترك وراءه عدداً من العملاء الذين كان يقدم لهم خدماته البيعية فيصبح هؤلاء العملاء مهجورين لا يجدون من يعرض عليهم خدمات أو سلع المؤسسة.

## طرق زيادة مبيعاتك حيلة تكرار دورة الشراء

تقوم هذه الحيلة على أن لكل سلعة دورة زمنية يكرر فيها العميل شراء نسخة جديدة من السلعة نفسها، فمثلاً:

- يكرر عملاء العقارات الشراء كل أربع سنوات.
- يكرر عملاء السيارات الشراء كل ثلاث سنوات.
- يكرر عملاء الدورات التدريبية الشراء كل 8 شهور.
- يكرر عملاء الكتب الشراء كل 6 شهور.
- يكرر عملاء الملابس الشراء كل 3 أشهر.
- يكرر عملاء منتجات الألبان كل أسبوع، وهكذا.



# طرق زيادة مبيعاتك

لا تكن بائعاً، بل كن مستشاراً للعميل

## البائع المستشار



يبحث عن احتياج العميل



يستمع جيداً إلى العميل



يعمل على بناء علاقة من الثقة



التكيف مع حاجات العميل



يبيع منافع إلى العميل

## البائع التقليدي



يعمل على خلق احتياج العميل



يتحدث أكثر من العميل



يركز على إنجاز عملية البيع

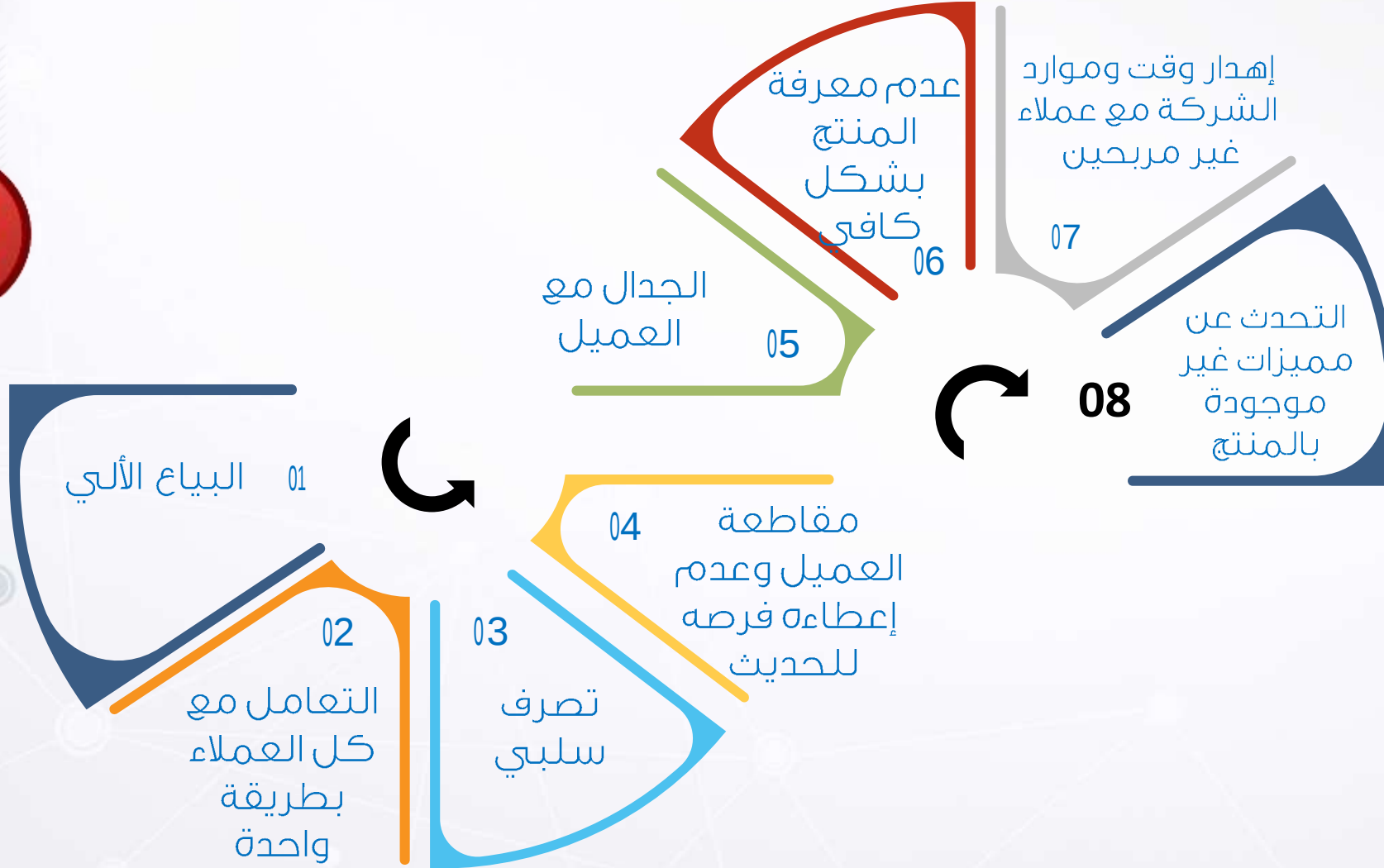


عدم المرونة مع احتياجات العميل



يبيع خدمات وسلع

## الأخطاء القاتلة للبيع عبر الهاتف



## الخلاصة (Brian Tracy Takeaways)



1. البيع هو مساعدة العملاء على الحصول على منتج يساهم في تحسين حياتهم.
2. المبيعات عملية محددة ومتسلسلة.
3. العنصر البشري ضروري.
4. المبيعات مهارة قابلة للتعلم.
5. لا بد أن يحب رجل المبيعات منتجه.
6. المنتج لا يبيع نفسه.

## الي أين تذهب

1. Though calls مكالمات صعبة - كتاب جوش جوردون
2. Tele-selling Techniques That Close The Sale “Tony Robbins”.
3. The Certifiable Salesperson “Tom Hopkins” البائع المحترف.
4. Advanced Selling Strategies (إستراتيجيات البيع المتقدمة)

# إلى أين تذهب لتطوير نفسك في مجال البيع؟

اذهب إلى مقالة عدة السيلزمان أو رجال المبيعات



شكرا لكم