

ABC skupinskega dela (5. del)

IP telefonija poveča našo prodajo?

..ALI KAJ POTREBUJEMO, DA BOMO PRIDOBILI IN OBRŽALI STRANKE?..

Kdo je danes najboljši prijatelj najstnikov? Kaj vidimo po cestah, šolah in domovih? Da je njihov najboljši prijatelj računalnik ali mobitel ali kar oba. Saj se kar ne morejo odlepiti od teh naprav. Videz seveda vara. Pravi prijatelji so na "drugem koncu" teh naprav in z njimi so najstniki v stalnem stiku.

KAJ JE PRODAJA?

Kaj imajo najstniki in prodaja skupnega? Obojim je skupna potreba po stalnem stiku s prijatelji. Prodaja je namreč sklepanje poslov s prijatelji. Se to sliši malo za lase privlečeno? Vendar ni. Prijatelji so ljudje, ki jim zaupamo. In kje običajno kupujemo? Mogoče ne vedno, a večinoma kupujemo v trgovinah, ki jim zaupamo.

BISTVO PRODAJE

Zakaj pa zaupamo prijateljem? To so ljudje, s katerimi smo imeli mnogo stikov. Skozi te stike smo vzpostavili zaupanje. In ostajajo naši prijatelji, ker te stike vzdržujemo. Občasno se dobimo ob kavici, kakšno rečemo, si pomagamo z nasvetom ali uslugo.

Tako je tudi bistvo prodaje v rednih stikih s strankami. Da jih tako dobro poznamo, kot poznamo svoje prijatelje. Zato jim lahko pomagamo s kakšnim nasvetom in lažje sklepamo posle.

V POVEZANOSTI JE MOČ

Kaj ima do sedaj napisano veze z današnjo temo IP telefonije? IP telefonija sama po sebi ne prinaša veliko neposrednih koristi. V povezavi z drugimi sodobnimi tehnologijami pa vnaša v naše življenje popolnoma nove dimenzije. Področje prodaje je lep primer tega.

PROBLEM PRODAJE

Eno ključnih vprašanj prodaje v današnjem času je, kako v poplavi klicev, e-pošte, zabeležk in vsakdanjih opravil ohraniti redne in tesne stike z našimi strankami.

KAJ TOREJ POTREBUJEMO?

Uspe nam lahko le, če imamo pri roki odgovore na vprašanja: Kdo je ta oseba, ki kliče? Kdaj sva se nazadnje pogovarjala? O čem sva se pogovarjala? Ali se je še kdo drug v podjetju pogovarjal z njo? Kaj je naslednje, kar moramo storiti?



IP telefonija sicer ne omogoča kramljanja ob kavici.

Kljub temu nam lahko pomaga narediti naše stike s strankami bolj osebne.

Če ne bomo imeli odgovorov na ta vprašanja, bo stranka menila, da je ne poznamo. In kot je že bilo omenjeno, z neznanzi je mnogo težje sklepati posle.

IP TELEFONIJA PRIHAJA NA POMOČ

In tukaj se pokaže prava moč povezave med IP telefonijo in sodobnimi CRM programi.

CRM program je program, ki ni samo adresar. Omogočati mora, da si lahko vsak hitro zabeleži pogovor s stranko, shrani njeno e-pošto, shrani zadnjo različico ponudbe, si nastavi opomnik za klic v naslednjem tednu in podobno.

Povezanost CRM programa z IP telefonijo pa omogoča, da se nam vsi ti zbrani podatki ob klicu pokažejo na ekranu in tako takoj dobimo odgovore na prejšnja vprašanja.

In če še CRM program vodstvu omogoči preprost pregled nad vsemi danimi ponudbami in njihovim stanjem, je s tem našeta glavna stvar, ki jih danes v prodaji potrebujemo.

KOMBINIRANI CRM JE NAJPRIMERNEJŠI

Očitno je torej, da potrebujemo CRM program, če želimo pridobiti in obdržati dovolj veliko število strank. A ne potrebujemo kompleksnega, ki nam bo v napoto, temveč preprostega, ki nam bo pomagal vzdrževati stike

s strankami in bo pri tem uporabljal prednosti sodobne IP telefonije.

Še bolj pa se v podjetjih izkaže preprost kombiniran CRM. Ta omogoča vse prej omenjeno, vsebuje pa še enostaven dokumentni sistem, ki zgljedno uredi vse dokumente v podjetju, ter preprosto spremljanje projektov in zadolžitve. Na ta način vsi v podjetju uporabljajo en sam program. Ta pa poveča učinkovitost celotnega podjetja in ne samo prodaje.

O teh drugih zmožnostih in orodjih boste več izvedeli v naslednjih delih serije člankov o skupinskem delu.

(P.R.)

manto
Insight

Enostavno spremljajte stranke in sklepajte posle.

Manto, d. o. o.

spletni naslov: www.manto.net

e-pošta: info@manto.net