Pendahuluan

Banyak pebisnis Inggris yang telah menyadari potensi telemarketing, namun mereka tetap mengalami kerugian jutaan pound setiap tahunnya lantaran kesalahan dalam menangani panggilan telpon. Hari-hari dimana pemilik bisnis, direktur dan manajer menempatkan seorang 'gadis kecil' di depan telpon untuk menjual sesuatu atau mendapatkan janji telah lama berlalu. Saat ini pelanggan jauh lebih pintar, permintaan bahkan lebih besar ketimbang waktu kita, dan banyak orang yang mencoba untuk bisa menembus langsung menuju para pembuat keputusan. Artinya, untuk memenangkan lebih banyak bisnis melalui telpon anda harus memiliki:

- Profesionalisme
- Pengetahuan yang sangat baik mengenai produk dan jasa yang anda tawarkan
- Sikap peduli terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan
- Kepiawaian dalam mengelola komunikasi
- Kemampuan membangun hubungan dengan cepat dan efektif
- Gigih

Telemarketing memberikan kesempatan besar bagi perusahaan untuk meningkatkan volume bisnisnya melalui telpon dengan merespon telpon masuk dengan baik dan menangani telpon keluar dengan lebih efektif.

Scanned with CamScanner

Namun, ada cara salah dan benar dalam menggunakan alat komunikasi vital ini. Buku ini akan memberikan beberapa tips bermanfaat dan petunjuk kepada anda bagaimana menggunakan alat ini dengan benar.

Bagaimana menggunakan panduan ini

Panduan ini ditulis sesederhana mungkin untuk membantu anda. Saya anjurkan anda membaca buku ini hingga selesai dari awal sampai akhir, lalu membaca lebih dalam untuk menyegarkannya dalam memori anda. Kotak-kotak di setiap bab berisikan tips untuk membantu anda dan di akhir setiap bab terdapat rangkuman poin-poin kuncinya.

Apa saja yang dibahas dalam buku ini

Buku ini menitikberatkan pada persoalan mengenai cara menjual secara terbuka, pemimpin generasi, dan cara mendapatkan janji bertemu. Namun beberapa prinsip yang digambarkan disini bisa diterapkan untuk mendapatkan keterangan tertutup dan mengubah keterangan tersebut menjadi pemesanan. Fokus utama panduan ini mengenai telpon bisnis ke bisnis (business to business), namun tekniknya dapat diterapkan untuk telemarketing konsumen.

Catatan:

Aturan baru berlaku di Inggris pada 1 Mei 1999 yaitu Regulasi Telekomunikasi (Perlindungan Data dan Kebebasan Pribadi). Aturan ini didisain untuk melindungi individu dari telpon yang tidak diinginkan. Sekarang, masyarakat yang tidak ingin menerima telpon-telpon dari penjual atau tenaga pemasaran di rumah mereka bisa mendaftarkan dirinya di Jasa Pemilihan Telpon atau Telephone Preference Service (TPS).

Asosiasi Penjualan Langsung (the Direct Marketing Association) telah ditunjuk oleh Kantor Telekomunikasi (Office of Telecommunication/ OFTEL) untuk menjalankan mandat pelayanan baru ini. Daftar Perlindungan Data (Data Protection Register) menjalankan regulasi dan diberi kewenangan untuk mendenda perusahaan yang terus-menerus menelpon individu-individu yang telah terdaftar dalam jasa ini.

Jika anda menelpon orang per orang ke rumah mereka masing-

Scanned with CamScanner

masing, maka kami sarankan anda untuk mempelajari regulasi ini lebih rinci.

Apa yang akan anda pelajari dari buku panduan ini

- Beberapa teknik menelpon yang positif untuk membantu anda mendapatkan orang yang tepat
- Bagaimana cara mempromosikan manfaat jasa/produk anda kepada konsumen potensial melalui telpon
- Bagaimana merencanakan dan menyusun agar telpon yang anda lakukan mencapai efektivitas maksimum
- Bagaimana cara berbicara dan menonjolkan kepribadian anda ditelpon
- Bagaimana cara menangani penolakan dan memastikan mendapatkan janji atau mencapai tujuan anda
- Bagaimana cara mengubah pertanyaan menjadi pesanan

Scanned with CamScanner