

01

«ΘΑ ΣΑΣ ΚΑΛΕΣΩ ΕΓΩ»



Επιτέλους. Μετά από ώρες, ημέρες ή και εβδομάδες τηλεφωνικών προσπαθειών και αφού ξεπεράσατε τα αλληπάλληλα φράγματα μίας, δύο ή και τριών γραμματειών (άλλες ευγενικές κι άλλες πιο ξινές κι από γκρέιπφρουτ) αλλά και “ταξίδια” από το τμήμα procurement (προμηθειών) μέχρι το τμήμα marketing και πίσω, έχετε πια φτάσει στον αντικειμενικό σας στόχο: στον decision maker της εταιρείας.

Και πριν προλάβετε καλά καλά να συστηθείτε στο τηλέφωνο και ενώ δεν έχουν περάσει παρά ελάχιστα δευτερόλεπτα πέφτει η “βόμβα” των 4 λέξεων.

“Θα σας καλέσω εγώ”

Ίσως δεν υπάρχει φράση που “κόβει τα φτερά” περισσότερο από κάποια άλλη στο επιχειρείν!

Παραλλαγές

“Θα σας καλέσουμε εμείς”

“Θα σας ειδοποιήσουμε”

“Θα σας ειδοποιήσουμε εμείς”



Γιατί πονάει;

Διότι το πιθανότερο είναι ότι δεν θα καλέσει ποτέ. Εσείς το ξέρετε και ο συνομιλητής σας ξέρει ότι το ξέρετε. Η φράση είναι συνήθως το τελευταίο σημείο ευγένειας πριν το κατευθείαν κλείσιμο του τηλεφώνου. Όμως, η φράση πονάει και για έναν ακόμη λόγο: γιατί δεν προλάβετε να κάνετε το pitch σας, την προσφορά σας, δεν σας δόθηκε η δυνατότητα να το παλέψετε. Με άλλα λόγια, είναι σαν να χάνετε το παιχνίδι 0-3 άνευ αγώνος.



Τι μας θυμίζει;

Ένας από τους πιο οδυνηρούς συνειρμούς της φράσης “Θα σας καλέσω εγώ” είναι ότι τη λέτε και εσείς. Είναι πολύ πιθανό να την έχετε χρησιμοποιήσει, και μάλιστα, πάνω από μία φορά, στις αμέτρητες κλήσεις που σας έχουν κάνει για να αλλάξετε πάροχο τηλεφωνίας, για να επενδύσετε σε ένα νέο ασφαλιστικό πρόγραμμα, για να αποκτήσετε μία νέα πιστωτική κάρτα με πολλά προνόμια κλπ.

Σε όλες αυτές τις φορές λοιπόν που είπατε “θα σας καλέσω εγώ”, πόσες φορές πραγματικά καλέσατε πίσω;

Αφήστε με να μαντέψω, καμιά.

Το πιθανότερο μάλιστα είναι ότι μόλις κλείσατε, καταχωρίσατε τον αριθμό του καλούντος ως phishing και ίσως να τον μπλοκάρατε και αμέσως.



Τι να κάνετε εάν σας το πουν;

Δεν υπάρχουν πολλά που μπορείτε να κάνετε από την άλλη άκρη μιας τηλεφωνικής γραμμής. Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να επιμείνετε για την πώληση ή τη συνέχεια της κουβέντας, γιατί θα ερεθίσετε τον συνομιλητή σας στον βαθμό του να σας κλείσει το τηλέφωνο κατάμουτρα. Σίγουρα, αυτό δεν είναι η καλύτερη αρχή για το deal που θα θέλατε.

Αυτό που μπορείτε να κάνετε και πιθανώς να αυξήσει κάπως τις ελάχιστες περιπτώσεις να σας καλέσουν πίσω, είναι ένας σοβαρός, μετρημένος επίλογος με μία υπόσχεση. Περίπου σε αυτές τις γραμμές: “Σας ευχαριστώ για τον χρόνο σας. Θα περιμένω κλήση σας, και όταν καλέσετε, θα έχουμε μελετήσει και βελτιώσει ακόμη περισσότερο την προσφορά μας. Είμαστε σίγουροι ότι θα βγείτε κερδισμένος”.



Και αν όντως καλέσει;

Αλληλούια! Έχουμε δει σπανιότερα πράγματα να συμβαίνουν στο επιχειρείν, οπότε δεν αποκλείεται. Όμως, η αλήθεια είναι ότι αυτός που έχει πραγματικά την επιθυμία να καλέσει, θα είναι λίγο πιο σαφής στο τηλέφωνο: "Θα σας καλέσω εγώ το απόγευμα στον αριθμό που βλέπω" ή "θα σας καλέσω εγώ αύριο το πρωί στις 10, θα είστε διαθέσιμος;"



Είναι το τέλος του κόσμου;

Σε καμία περίπτωση. Σίγουρα, είναι λυπηρό να χάνετε χρόνο για να προετοιμαστείτε για έναν πελάτη που σας "αδειάζει" γρήγορα και μάλλον άκομψα, αλλά παράλληλα είναι και μία ευκαιρία να δείτε τι κάνατε λάθος στα λίγα (ή πολλά) δευτερόλεπτα που ο πελάτης σας διέθεσε μέχρι το "θα σας καλέσω εγώ" και να προχωρήσετε σε διορθωτικές κινήσεις.

Business Tip: Σχηματίστε μια σύντομη φράση που θα χρησιμοποιείτε στο ξεκίνημα της τηλεφωνικής κλήσης που θα οδηγεί στο ... πες μου κι άλλα. Συνήθως μια τέτοια φράση αποτελείται από τον συνδυασμό του τι κάνετε καλά (μοναδικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα) και του πώς η παρουσία σας θα ωφελήσει τον συνομιλητή σας.

