

نمونه سوالات
آزمون فروش تلفنی

B2C telesales test
Sample Questions

سطح آزمون: متوسط

آزمون فروش تلفنی

B2C Tele Sales Test

آزمون فروش تلفنی B2C، توانایی شما را در زمینه فروش محصولات کسب و کار به مصرف کننده از طریق تلفن و ارتباطات موثر با آنها، ارزیابی می‌کند.

لطفا پیش از شروع آزمون به نکات زیر با دقت، توجه کنید:

- این آزمون از 16 سوال تخصصی تشکیل شده است و نمره منفی ندارد.
- زمان آزمون 15 دقیقه می باشد و قابل تمدید نیست.
- این آزمون به زبان فارسی طراحی شده است.
- در بعضی از سوالات شاید همه گزینه ها صحیح باشند ولی شما باید گزینه ای که از بقیه موارد، جامع تر و دقیق تر می باشد را انتخاب کنید.

1. شما برای یک باشگاه تناسب اندام کار می کنید که یک پایگاه داده حاوی اطلاعات جامع در مورد افراد بالقوه، از جمله سن، جنسیت، آدرس، خریدهای قبلی باشگاه، و حضور در رویدادهای قبلی را نگهداری می کند. هدف روزانه شما این است که در عرض دو ساعت با 60 سرنخ (Lead) جدید تماس بگیرید تا مدل جدید عضویت باشگاه را معرفی کنید. بعد از یک ساعت، شما فقط با 15 مشتری احتمالی تماس گرفتید. اکثراً تلفن را برنمی داشتند و کسانی که با آنها صحبت کردید واجد شرایط این پیشنهاد نبودند.

در این موقعیت چه کار می کنید؟

- برای دریافت پیشنهادات در مورد بهبود فرایند، سریعاً با مدیر خود تماس می گیرید.
- 45 سرنخ اصلی را در پایگاه داده شناسایی می کنید، مانند کسانی که قبلاً عضویت خریداری کرده اند و با آنها تماس می گیرید
- تجزیه و تحلیل می کنید که چرا سرنخ ها واجد شرایط نیستند، تا 45 مشتری بعدی را بهتر انتخاب کنید.

2. شما برای یک روان شناس معروف کار می کنید که جلسات گران قیمتی با موضوع "چگونه هدف زندگی خود را کشف کنید و زندگی کنید" برای زنان برگزار می کند و قیمت ورودی هر برنامه 7000 دلار است. زنانی که علاقه مند به پیوستن به این برنامه هستند فرم درخواست را تکمیل می کنند و برای ارزیابی واجد شرایط بودن، یک تماس از سمت شما دریافت می کنند. در یکی از تماس های شما، زنی توضیح می دهد: "من بسیار علاقه مند به پیوستن هستم، اما هنوز باید این موضوع را با شوهرم در میان بگذارم".

چگونه به او پاسخ می دهید؟

- از او بخواهید که مزایای این برنامه را با همسرش در میان بگذارد.
- مزایای برنامه را برجسته کنید و تماس بعدی دیگری با او تنظیم کنید.
- از او برای زمانی که با شما صحبت کرده تشکر کنید و از او بخواهید پس از صحبت با همسرش با شما تماس بگیرد.
- از او بپرسید که آیا کاری وجود دارد که می توانید برای حمایت از او در حین صحبت با همسرش انجام دهید و تماس بعدی دیگری با او تنظیم کنید.

3. شما برای شرکتی کار می کنید که خدمات حمل و نقل را با قیمت های ثابت و غیر قابل مذاکره و برخی خدمات اضافی را بصورت رایگان برای افزایش وفاداری مشتری ارائه می دهد. شما تماسی از یک مشتری دریافت می کنید که به یک راننده لحظه آخری و ماشین VIP برای سفر به یک مهمانی در همان روز نیاز دارد. بعد از اینکه قیمت را به او می دهید، می گوید: "خیلی گران است، آیا می توانید قیمت را کاهش دهید؟"

در این حالت برای پیشبرد فروش چه کار می کنید؟

- درباره بودجه او و آنچه که در این سفر برای او مهم است، سؤالات بیشتری بپرسید.
- مودبانه توضیح دهید که نرخ غیر قابل مذاکره است، اما تاکید کنید که شرکت دارای رتبه بالایی است، بنابراین خدمات ارزش نرخ بالا را دارد.
- یک ماشین استاندارد به جای VIP پیشنهاد دهید و قیمت جدید را اعلام کنید.
- مودبانه توضیح دهید که نرخ غیرقابل مذاکره است و یک سرویس اضافی رایگان به او ارائه دهید.

4. فرض کنید در یک شرکت فناوری در حوزه اپلیکیشن آموزشی کودکان، فعالیت می کنید و مشتری اصلی شرکت والدین کودکان هستند. شما با یک پایگاه داده موجود از والدین تماس می گیرید تا آنها را با برنامه جدیدی برای کودکان آشنا کنید که شرکت شما به تازگی راه اندازی کرده است. مردی به اولین تماس شما پاسخ می دهد. پس از معرفی خود، مشتری با عصبانیت صحبت شما را قطع می کند و توضیح می دهد که از برنامه فعلی شما راضی نیست و درخواست بازپرداخت می کند. شما با این برنامه آشنایی ندارید.

چگونه می توانید بهترین واکنش را به این مشتری نشان دهید؟

- از او به خاطر صداقتش تشکر کنید، اطلاعات او را برای سازماندهی بازپرداختش بگیرید، و یادداشت کنید که پس از پردازش بازپرداخت دوباره تماس بگیرید.
- دیدگاه او را بپذیرید و از او در زمینه هایی که احساس می کرد شرکت آن چیزی را که او برای فرزندش انتظار داشت ارائه نکرده است، بیشتر سوال کنید.
- سطح عصبانیت او را ارزیابی کنید و تصمیم بگیرید که آیا تماس را به فردی آشنا با برنامه ای که می خواهد برایش بازپرداخت کند، منتقل کنید یا خیر.
- با او در مورد تجربه منفی قبلی اش همدلی کنید، اطلاعات او را برای سازماندهی بازپرداخت او بگیرید، سپس تمرکز خود را بر ارائه پیشنهاد جدید خود بگذارید.