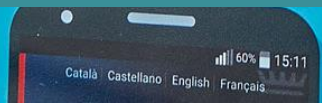


**EL PRAT
COMERÇ
DE QUALITAT**
**ESTABLIMENT
PREMIUM**

LA VENDA TELEFÒNICA

EINES PER A LA DIGITALITZACIÓ
DEL COMERÇ DE PROXIMITAT

GUIA DE SUPORT A
L'APRENENTATGE DIGITAL



Serveis mòbils

EINES PER A LA DIGITALITZACIÓ DEL COMERÇ

| Quines eines digitals pots utilitzar per vendre?

> La missatgeria instantània

> **La venda telefònica**

> Les xarxes socials

> Les videoconferències

> Les webs

> Les botigues online

> Aplicacions mòbils per al comerç



EINES DIGITALS PER AL COMERÇ. LA VENDA TELEFÒNICA

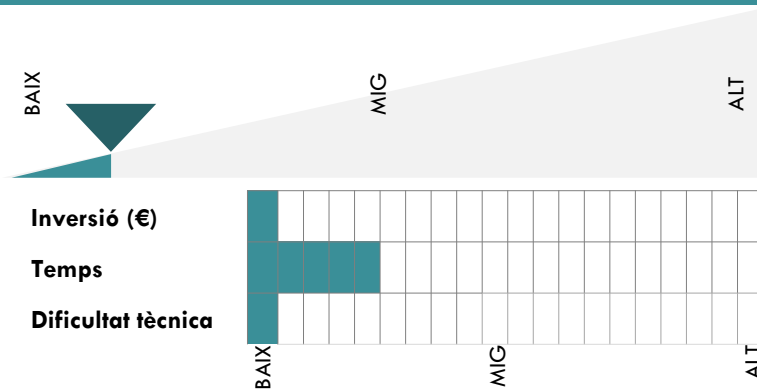
| La venda telefònica

La venda telefònica és l'eina per mitjà de la qual utilitzem el telèfon fix o dispositiu mòbil, ja sigui per **vendre o per mantenir una relació més directa** amb cada persona consumidora.

Quan vulguem fer ús del telèfon per a la venda, un bon **guió i un to amable** seran elements indispensables per poder vendre més i millor.



| Quin esforç t'implica?



▶ Principals característiques

- | **La inversió és baixa.** La venda telefònica en un comerç és una de les eines de venda amb una inversió més baixa. Els costos econòmics són els derivats del consum telefònic mensual.
- | **El temps de dedicació és mitjà-baix.** Tot i no requerir, aparentment, massa temps, una trucada telefònica requereix un guió de venda que ens permeti portar a bon port el nostre objectiu.
- | **La dificultat tècnica és baixa.** Pràcticament tothom disposa d'un telèfon fix o dispositiu mòbil, de manera que el seu ús és molt àgil.

| Com es pot fomentar la venda telefònica?

La venda telefònica et permetrà facilitar el contacte més directe amb la teva clientela, ja sigui:

| **Rebent comandes i impulsant la venda.**

Ens ofereix la possibilitat d'incentivar, tramitar i rebre les comandes que fa la nostra clientela.



Una idea...

Floristeria: qualsevol establiment pot promoure la venda a través del telèfon. Simplement, ens cal un llistat telefònic de la clientela i un llistat amb els productes que els podem oferir.

>> Si disposes de l'aplicació Bizum, podràs promoure que paguin al moment i instantàniament amb el telèfon.

| **Oferint serveis i generant valor a la clientela.**

Ens permet donar a conèixer nous serveis que podem oferir a la nostra botiga, com és el cas de la venda a domicili, l'existència de nous productes...



Una idea...

Xarcuteria: en moments de confinament com l'actual, et pots posar en contacte amb la teva clientela per informar-la que disposes de servei a domicili (o qualsevol altre servei).

>> Pots posar un cartellet a l'aparador de la botiga tot indicant que ofereixes el servei a domicili. Et sorprendrà!

| **Resolent dubtes i reforçant l'acció de fidelització.**

El fet que es tracti d'una eina utilitzada per la persona consumidora ens permet promoure una major confiança i un tancament de comandes més eficient.



Una idea...

Serveis informàtics: a l'entrada del teu establiment pots posar un cartell amb el número de contacte de l'establiment, i la possibilitat de fer-ho a través de WhatsApp, així com d'e-mail.

>> De ben segur que aquesta persona ho agrairà.



EINES DIGITALS PER AL COMERÇ. LA VENDA TELEFÒNICA

| De la venda telefònica, t'interessa saber...

◀ Sabies que...

- | La venda telefònica ens permet **millorar la relació amb la nostra clientela**.
- | A més, és un fantàstic **canal de suport a la compra habitual** i un mecanisme per facilitar la compra a la nostra clientela.
- | Hi ha moltes persones que **quan no poden anar al punt de venda prioritzen el canal telefònic**. En alguns casos i segons els seus hàbits, aquest canal encara és dels més utilitzats.
- | La venda telefònica pot ser molt efectiva si utilitzem un to amable al llarg de tota la trucada.



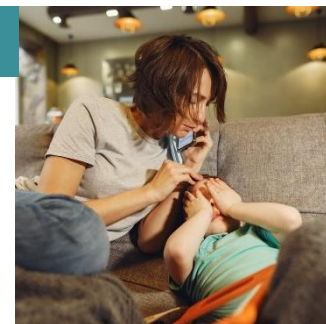
▣ Pren nota de...

- | Hem de saber **a qui truquem i qui és la persona amb qui volem parlar**. En el cas d'un comerç, és important que puguem parlar amb la persona interessada.
- | És important que **complim la legislació vigent** i que tinguem el permís de la clientela.
- | És recomanable **no fer venda freda amb la clientela que no coneixem**. No sol funcionar.
- | El telèfon des del qual truques ha de ser **identificable** ja que, en cas contrari, genera dubtes entre les persones receptores.



ⓘ Tingues present que...

Hi ha persones que són reticents a fer servir eines digitals: prefereixen utilitzar el telèfon quan, per les circumstàncies que siguin, no es poden desplaçar al punt de venda.



| Exemple pràctic: Com incentivar les vendes amb una trucada telefònica?



| Et proposem aquest exemple...

Una xarcuteria ubicada en un barri del Prat de Llobregat vol impulsar un sistema de venda telefònica per tal que la seva clientela pugui fer les comandes a través del telèfon i/o de qualsevol altre sistema de missatgeria instantània. Al mateix temps, vol aprofitar aquesta situació per fer una promoció.



> I si ho fa utilitzant la venda telefònica?

| Què haurà de tenir en compte?

- > 1 **Contactar amb la clientela a través de:**
 - | Canals de missatgeria instantània.
 - | Xarxes socials.
 - | Trucades telefòniques.
- > 2 **Preparar el discurs de la trucada:**
 - | Fixar els objectius de la trucada.
 - | Tenir el guió amb què es vol exposar.
 - | Tenir el full de comanda, per si es vol fer aquesta en el mateix moment.
- > 3 **Realització de la trucada:**
 - | Missatge de presentació.
 - | Exposar els objectius i el contingut.
 - | Agraïment i tancament de la trucada.

| Quins beneficis li pot aportar?



Facilita la compra de la seva clientela: amb la introducció d'aquest servei, les persones veuen com els és molt més fàcil comprar a la xarcuteria.



Incrementa el tiquet mitjà de compra: amb aquesta actuació, l'establiment podrà veure incrementat la venda de determinats productes que es trobin en promoció.



Genera confiança: un bon us de la venda telefònica facilitarà la relació amb la clientela així com una millora en les vendes.



Ajuntament del Prat de Llobregat