Diventare un bravo operatore di call center.

Per diventare un bravo operatore di call center devi sicuramente conoscere le tecniche di vendita, ma prima di tutto devi vincere la paura di telefonare.

Posso dirtelo con certezza, TUTTI quando iniziano a lavorare in un call center, hanno paura di telefonare.

Io stesso, i primi tempi ho dovuto forzarmi per passare da telefonata a telefonata, soprattutto dopo i No inevitabili di chi rispondeva, spesso con male parole.

Ho una bella notizia per te: **la paura di parlare al telefono passa!** e adesso ti spiego come.

Molte delle lezioni del corso on line di vendita sono dedicate alle tecniche per velocizzare il processo che porta dalla paura della telefonata al cambiamento di questa emozione **negativa** in una molto positiva e motivante: **la sfida della vendita**.

**Cosa ho fatto io per non aver più paura di telefonare?** Credimi ero terrorizzato, se hai letto la mia piccola biografia, sei a conoscenza che ho iniziato a lavorare in un call center proprio per farmela passare e portare quella esperienza in una mia personale attività imprenditoriale.

Bene! Ho **cambiato il mio modo di pensare**, nello specifico ho fatto questo:

**Ho sezionato ogni parte della telefonata e ho deciso di prendere il controllo di ogni fase.** Ti faccio un esempio: All’inizio hai paura di guidare un automobile perchè hai troppe cose da **controllare** ma più passa il tempo, più prendi il **comando** di ogni strumento dell’auto e alla fine **acquisisci quella fiducia** che ti permette di **automatizzare** il processo.

**Quando telefoni è uguale**. La paura viene dal non avere il controllo, dal reagire piuttosto che agire e da un ambiente nuovo: il call center.

Conoscere le tecniche di vendita ti permette di aumentare questo controllo e sentirti più sicuro.

Una volta avuto il controllo ho deciso di **giocare in attacco**.

Ho smesso di fare **la vittima** e ho deciso di accettare la sfida: quando hai il pieno controllo di qualcosa, ti senti competente e da quel momento vuoi di più. Ecco a quel punto, la paura scompare, entri in uno stato mentale che ti fa dire: ” voglio vendere questo prodotto, **perchè  ho tutte le potenzialità per farcela**.  Paura fatti da parte perchè non sei utile al raggiungimento del mio obiettivo”.

Detto questo il mio consiglio è quello di avere una sana dose di pazienza e avere fiducia che con il tempo e la voglia di imparare, i successi arriveranno.

By: Massimo Frigerio