

## Virtuális asszisztens, mint értékesítő

Az értékesítő virtuális asszisztens (VA) szerepe nagyban függ attól, hogy egy vállalkozásnak milyen típusú értékesítési támogatásra van szüksége. Tapasztalataim szerint az értékesítő VA-k két fő területen tudják támogatni a partnereiket:

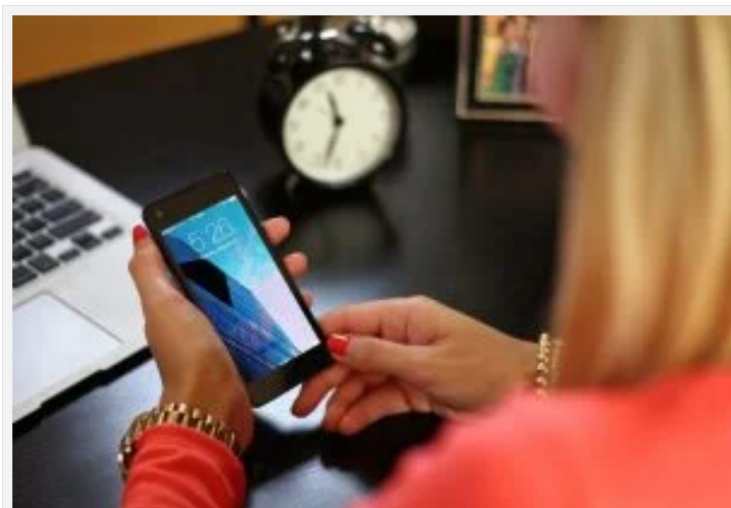
### 1. Hideghívó értékesítő VA

### 2. Online értékesítő VA

A sikeres értékesítés érdekében ezt a két pozíciót teljesen el kell különíteni egymástól, hiszen mindkettő más-más szemléletet, készségeket és munkamódszert igényel.

## Hideghívó értékesítő VA

A hideghívás egy **speciális** értékesítési technika, amely kifejezetten olyan embereknek való, akik szeretnek kommunikálni, gyorsan gondolkodni és határozottan kezelni különböző helyzeteket.



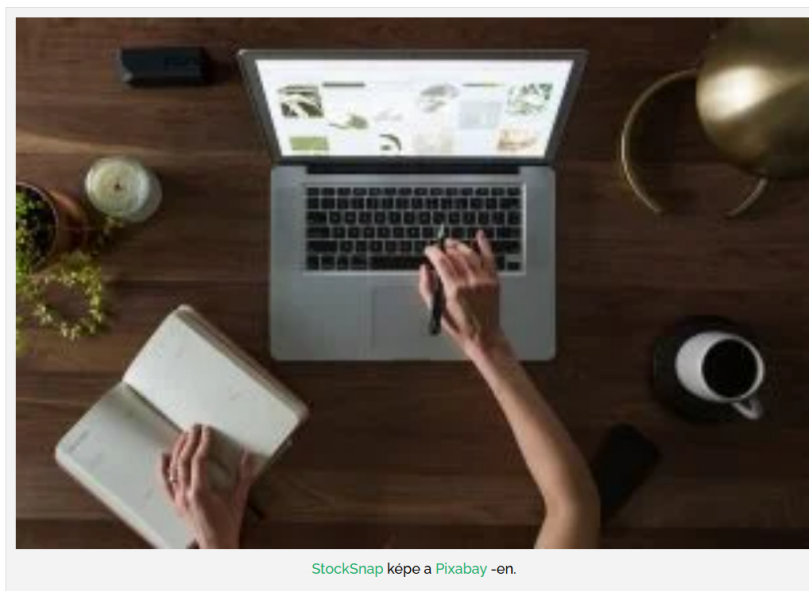
<https://pixabay.com/hu/photos/munkaasztal-okos-telefon-laptop-1205159/>

Egy kiváló hideghívó VA az alábbi készségekkel és ismeretekkel rendelkezik:

- **Hideghívási etikett:** szakértőként tudja, hogyan kezdeményezzen, vezessen végig és zárjon le egy telefonbeszélgetést.
- **Termék- és cégismeret:** magabiztosan képviseli a vállalkozást és annak termékeit vagy szolgáltatásait.
- **Gyors gondolkodás és frappáns válaszok:** egy hívás során 1-2 perc alatt is képesnek kell lennie meggyőzni a hallgatót, és akár 5-10 percen keresztül is fenntartania a figyelmét.
- **Kitartás és telefonálási kedv:** napi 30-40 hívás a minimum egy ilyen pozícióban.
- **Magas sikerindex:** egy gyakorlott és rátermett hideghívó VA sikerrátája elérheti a 90%-ot is.

## Online értékesítő VA

Ez a típusú értékesítési támogatás rendkívül **összetett** és sokszínű. Az online értékesítő VA feladata nem csupán az értékesítési folyamat egy-egy részletének kezelése, hanem az érdeklődőktől a rendelésig, sőt akár a kiszállításig tartó teljes folyamat menedzselése is.



StockSnap képe a Pixabay -en.

### Fő feladatai:

- **Ajánlatkérések megválaszolása** telefonon és e-mailben
- **Szakszerű válaszok biztosítása** termékinformációkkal kapcsolatban
- **Megrendelések** kezelése és nyomon követése
- **Számlázás**, árazás, forgalom kimutatás
- **Szállítás** megszervezése
- **Szerviz időpontok beosztása**, a folyamat kézben tartása

Az online értékesítő VA szerepe egyfajta híd képez a vállalkozás és az ügyfelek között, biztosítva a zökkenőmentes és professzionális értékesítési folyamatot.

Bevallom, számomra ez a tér az, amely igazán motiváló és a szívügyem. Több mint 10 éves sales asszisztensi tapasztalattal a hátam mögött különösen *fontosnak tartom a gyors reakcióidőt, az árajánlat megjelenését és tartalmát.*

A **reakcióidő** a privát életemben is kiemelt szerepet kap. Amikor én kérek árajánlatot, nagyban befolyásolja a döntésemet, hogy milyen gyorsan kapok választ. Ezért munkámban is — amennyiben rajtam múlik, és nem akadályoznak külső körülmények — *tartom a maximum 24 órás válaszadási időt.*

Az **árajánlat megjelenésével** kapcsolatban elsősorban az *átláthatóság* a legfontosabb. Sokszor találkozom olyan árajánlatokkal, ahol a cég teljes választéka szerepel, de csak a rám vonatkozó sorokat árazták be. Ilyenkor szabályszerűen ki kell mazsoláznom a lényegét, ami időrabló és nem ügyfélbarát. Ügyfélközpontú beállítottságom miatt úgy gondolom, hogy **az ügyfél élményét kell előtérbe helyezni**: segítsük őt az eligazodásban, hiszen sok esetben laikussal állunk szemben. Csak másodlagos szempont lehet, hogy az árajánlat elkészítése a lehető legegyszerűbb legyen a készítő számára.

Az **árajánlat tartalmának** *informatívnak, lényegre törőnek és könnyen érthetőnek kell lennie.* Javaslom, hogy hasonló szempontok alapján kiválasztott képe(ke)t is tartalmazzon, ami vizuálisan is segíti az üzenet átadását.

Miután kiadtunk egy árajánlatot, jöhetnek annak utómunkálatai. Ez a folyamat egyik legizgalmasabb szakasza.

Ilyenkor az ügyfél visszakérdezhet, további pontosításokat adhatunk az árajánlat tartalmáról — sok esetben itt dől el, hogy minket választ-e. Kommunikációnkban elengedhetetlen, hogy kiválóan tájékozottak legyünk a termékről, szakemberként tudjunk segíteni és válaszolni minden felmerülő kérdésre. Nekem ez a szakasz is nagy adrenalin-löketet ad.

A kiteljesedés pedig akkor következik, amikor az ügyfél megrendeli az árajánlatban szereplő terméket vagy szolgáltatást.

*Számomra teljesen egyértelmű, hogy partnerem szolgáltatásait és termékeit ugyanolyan szakértelemmel és lelkesedéssel értékesítem, mintha a sajátom lenne.*

*Az ő projektjei megvalósulásáért ugyanúgy szorítok, és a teljes folyamat során szívemet-lelkemet beleadom a sales és szervezői feladataimba, hogy végül együtt éljük meg a sikert.*

## Záró gondolat

Mind a hideghívás, mind az online értékesítés egyedi készségeket igényel. Egy vállalkozásnak fontos felismernie, hogy melyik típusú támogatásra van szüksége, és ennek megfelelően megtalálni a megfelelő VA szakembert. Ha ezek a feladatkörök elkülönülnek és megfelelő kezekben vannak, az értékesítési folyamat sokkal hatékonyabbá és eredményesebbé válhat.

Írta és szerkesztette:  
Mikula-Pásti Marianna

precision  
assist

