

Телефонные
переговоры

Business talk

Как правильно разговаривать по телефону rules at business talk



Общение по телефону - это разговор двух слепых, которые по голосу выстраивают у себя в голове образ собеседника. Главное в начале разговора - создать доверительные отношения, а затем провести беседу в соответствии с той целью, ради которой вы звоните.

Переведите слова

- Собеседник
- Общение
- Разговор, беседа

Правило 1. ПЛАНИРУЙТЕ ПЕРЕГОВОРЫ

rule 1. Plane your call

- Перед началом разговора хорошо продумайте:
- удобное время для звонка и его длительность;
- четко определите цель своего звонка;
- составьте план ведения разговора.
- Продумайте ответы на следующие вопросы:
- Какие вопросы вы собираетесь задать собеседнику, чтобы выяснить его потребности и создать необходимую мотивацию для дальнейшей встречи?
- Какими могут быть возражения и ваши возможные ответы?
- Как вы собираетесь завершить разговор и договориться о встрече?

- Встреча
- Длительность звонка
- Ответы на вопросы

СИГНАЛ (в том случае, если вам звонят)

rule 2. _____ on 3 signal

Телефонный этикет нормирует общение с собеседником. По соблюдению этикета клиент (работодатель) судит о вашей культуре. Поднимайте трубку на 3-й звонок: на первый звонок - отложите дела, на второй - настройтесь, на третий - улыбнитесь и снимите трубку. Не суетитесь. Очень многие моментально хватают трубку. Любому человеку требуется хотя бы пара секунд, чтобы сконцентрироваться и настроиться на разговор.

- Телефонный этикет
- Снимать трубку

правило 3. ГЛАГОЛ ОБЯЗАТЕЛЬНО УЛЫБАЙТЕСЬ, ОБЯЗАТЕЛЬНО УЛЫБАЙТЕСЬ

rule 3. when you are calling _____



Помните, когда вы улыбаетесь, ваш голос становится более приятным. Так что улыбайтесь чаще. Некоторые телефонные профи размещают зеркало напротив, чтобы видеть выражение своего лица, пока они говорят. Все это позволяет контролировать наличие улыбки на лице.

Правило 4. ПРИВЕТСТВУЙТЕ СОБЕСЕДНИКА

rule 4. _____

Приветствуйте собеседника максимально доброжелательно и энергично. Придумайте несколько способов, как можно поздороваться. Пусть у вас будут различные варианты для людей разного пола и возраста. Разговор с клиентом лучше начинать со слов *"Добрый день (утро, вечер)"*. Они более живые и располагающие, чем просто *"здравствуйте"*. Помните, что на том конце провода кто-то тоже хочет, чтобы его уважали, понимали и, может быть, в этот момент помогли ему...

- Приветствие
- Добрый день, вечер, утро
- на линии

5. ВАШ ГОЛОС - ВАША ВИЗИТНАЯ КАРТОЧКА

rule 5. your voice is your _____

По содержанию первых слов и по звучанию голоса работодатель определяет ваш профессионализм, выбирает стиль общения с вами. Ваш голос - это одежда, цвет волос, темперамент и выражение лица. Помните, что при телефонном разговоре вы не сможете сопровождать слова мимикой и жестами. Здесь прежде всего важно звучание вашего голоса, умение грамотно выразить свои мысли и, конечно - непременное условие - уважение к собеседнику.

- Голос
- Общение
- Умение выражать свои мысли

Правило 6. НАЗОВИТЕ СЕБЯ ПО ИМЕНИ

rule 6. _____ your name

Четко назовите свое имя и фамилию. Или назовите компанию, которую вы представляете. (*"Меня зовут... Компания "Три кита"*). Вот варианты, которые можно назвать крайне вредными и неудачными: "Угадай, кто тебе звонит", "Неужели ты не узнаешь меня?". Эти вопросы создают психологический дискомфорт у другого человека. Поставьте себя на место собеседника, и вы почувствуете раздражение. Не удивляйтесь, если собеседник будет сопротивляться вашим предложениям после такого приветствия. К неудачной задумке можно отнести оборот "Вас беспокоит...". После этой фразы человек на другом конце провода начинает беспокоиться. Попробуйте не думать о хромой обезьяне. Разве это возможно? Частица "не" стирается, и воспринимается вторая часть фразы. Вы же становитесь еще и виновником этого "беспокойства".

7. УЗНАЙТЕ ИМЯ СОБЕСЕДНИКА

rule 7. Learn name of _____

Для этого используйте фразу *"Меня зовут... Простите, а как я могу к Вам обращаться"*. Но не стоит торопиться с узнаванием имени клиента. Лучше это делать после того, как покупатель адаптируется к обстановке. В дальнейшем при общении периодически называйте клиента по имени. Произносить имя - означает проявлять уважение к человеку. Не следует произносить его скороговоркой, лучше с чувством и в том же темпе, в каком идет разговор. Если у клиента необычное или интересное имя, прокомментируйте его с уклоном в хорошую сторону (Скажите человеку, что у него интересное имя, большинству это понравится).

Следующие варианты можно назвать неудачными: *"С кем я говорю?"*, *"Это кто?"*, *"Кто у аппарата?"*. И не пытайтесь заниматься угадыванием: *"Это Ира? Нет? Татьяна Львовна? Нет? А кто тогда?"*. Или еще хуже: *"А куда я попал?"*. На что существует стандартный ответ, сказанный раздраженным голосом: *"А куда вы звоните?"*. Вы можете придумать много разных вариантов, типа *"Я могу поговорить с Александром Сергеевичем?"*.

Если вы забыли имя того, с кем в прошлый раз говорили, лучше спросите *"Не могли бы вы напомнить мне ваше имя?"*.

ГОВОРИТЬ

rule 8. expert could ____ with you



Это очень важно! Возможно, что именно в этот момент ваш клиент занят ответственным и важным для него делом. Или ваш разговор в данный момент неуместен по какой-то другой причине. Используйте фразу *"Вам (а лучше назвать собеседника по имени) удобно сейчас разговаривать?"*. Помните, нарушив это правило, вы можете потерять клиента (работодателя) навсегда. Звоните в нужное время нужным клиентам и с нужными предложениями. Деловые звонки лучше делать в начале или в конце рабочего дня.

9. СОЗДАЙТЕ ГОЛОСОВОЕ СООТВЕТСТВИЕ

rule 9

Первые фразы говорите медленно, спокойно и внятно, не выливайте на собеседника водопад информации - дайте ему время настроиться на разговор. Выделяйте голосом особо значимые слова, меняйте интонацию. Употребляйте короткие сообщения: т.е. одно предложение - одна мысль. Ваш голос по возможности должен быть глубоким и "бархатным", однако соблюдайте меру, не переигрывайте. Вы можете так же подстраиваться под громкость, ритм и темп речи клиента. Собеседнику это соответствие будет приятно. Звучание вашего голоса определяется позой, лицевой экспрессией, осанкой. Настройтесь на разговор - буквально и фигурально. Речь - это не просто шевеление губ и языка. В работе органов участвуют легкие, диафрагма, гортань, голосовые связки, рот, язык и губы. Разумеется, сигарета во рту, жвачка, леденец, кофе во время разговора, шум в комнате, музыка - разрушают раппорт телефонных переговоров.

- Сообщение
- Громкость
- ритм
- темп речи
- рапорт

Правило 10. СЛЕДУЙТЕ ПЛАНУ

rule 10

У вас есть цель разговора и подготовленный план. Не пытайтесь решить сразу все проблемы по телефону. Особенно избегайте разговоров о цене на свою продукцию, денежные вопросы лучше всего решать при встрече. Подготовьте необходимые материалы, ручку, чистый лист бумаги. Говорите конкретно о главном. Внимательно слушайте собеседника. Задавайте вопросы, направляя разговор в нужную вам сторону. Помните, ваша главная цель - договориться о встрече, когда вы сможете обговорить детали и подписать контракт.

- Слушать собеседника
- Договориться о встрече
- Подписывать контракт (договор)

11. ИСПОЛЬЗУЙТЕ ТЕХНИКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

rule 11. _____ technique _____



Они демонстрируют вашу заинтересованность и вовлеченность. "Так...", "Понятно..." и др. Контролируйте время разговора. Не позволяйте клиенту уходить в сторону. Отвечайте на большинство вопросов вопросами и подводите собеседника к встрече.

12. ДОГОВОРИТЕСЬ О ВСТРЕЧИ

rule 12. _____

Договариваясь о встрече, убедитесь, что ваш собеседник правильно понял вас и записал день и час встречи. Переспросите собеседника, удобно ли вам ему перезвонить накануне, чтобы убедиться, что встреча состоится? Все эти мероприятия полезны, чтобы ваш собеседник мог спланировать свое время и достойно подготовиться к встрече. Приглашая собеседника к себе в офис, называйте точный адрес и подробно рассказывайте, как до вас можно проехать. Используйте стандартную фразу: *"У Вас есть под рукой карандаш? Пожалуйста, запишите, как Вам удобнее будет до нас добраться"*.

rule 13.



Клиенты склонны эмоционально запоминать то, что было в начале разговора, и принимать как руководство к действию то, что было в конце. В конце разговора максимально доброжелательно попрощайтесь с собеседником. *"Если у Вас возникнут какие-либо вопросы, звоните, будем рады Вам помочь"*. *"Подъезжайте в любое удобное для Вас время, будем рады Вам помочь"*, *"Всего доброго"*, *"Было очень полезно получить от вас эту информацию"*. Поблагодарите за уделенное внимание,, пожелайте приятно провести остаток дня или предстоящие выходные. Не забывайте, что заканчивает разговор позвонивший. Помните, что разговором вы закладываете фундамент вашей личной встречи, поэтому доброжелательность - превыше всего.

- Руководство
- Внимание
- Помощь
- Полезная информация

14. ЗАПИШИТЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

rule 14. _____



Запишите общее отношение собеседника (клиента) к информации, что вы ему сообщили, договоренность о месте, дате и времени встречи или звонка, кто кому должен позвонить, а также ключевые моменты, прозвучавшие в разговоре.

15. ИЗВЛЕКАЙТЕ УРОКИ ИЗ КАЖДОГО ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

