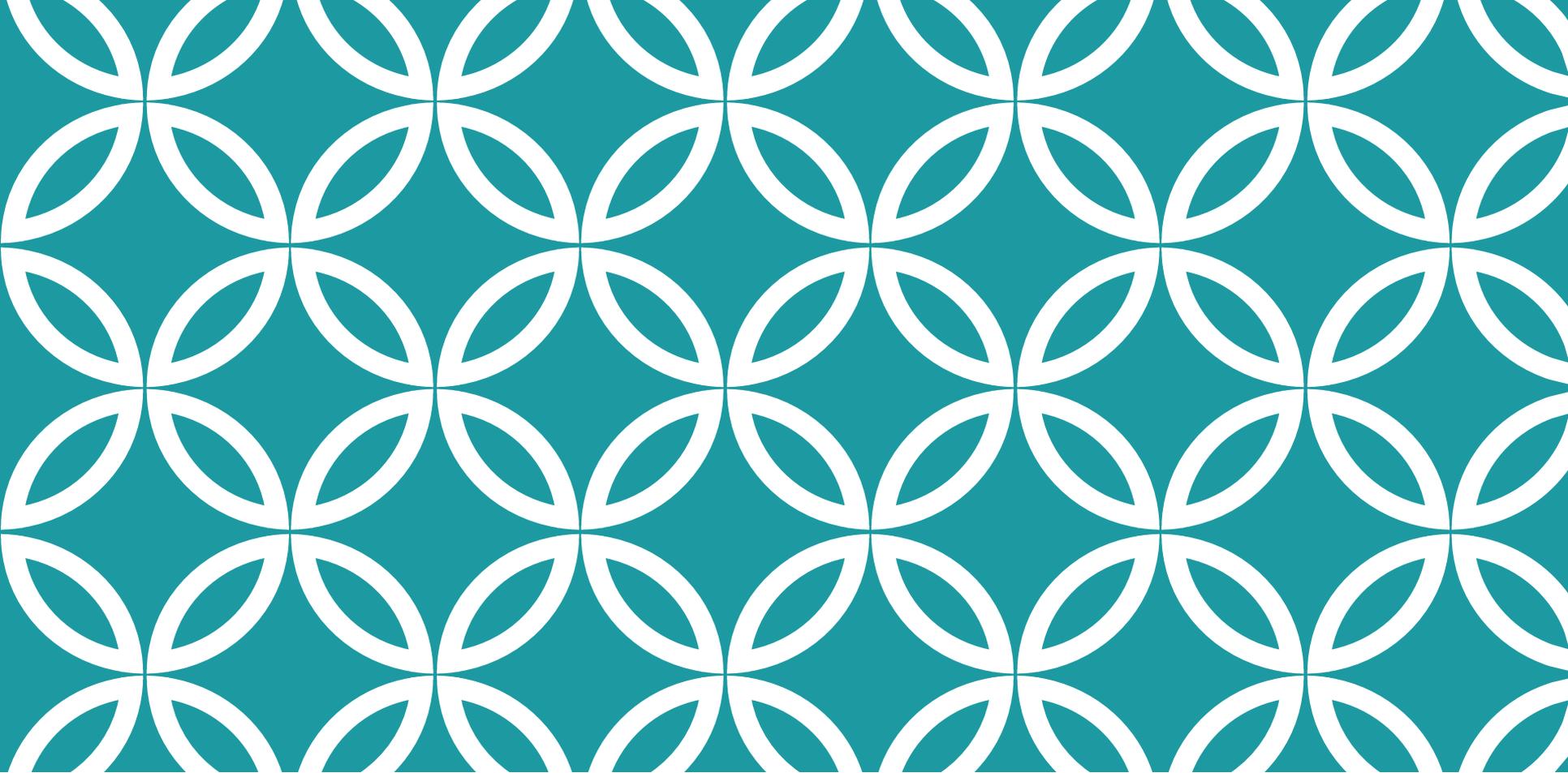


# Второй день обучения

# РАСПИСАНИЕ ДЕНЬ 2

Навыки	Навыки общения	9:00	1:30
Перерыв		10:30	0:10
Практика	Применение задания в работе	10:40	6:20
Навыки	Навыки общения. Делимся опытом	17:00	1:00



НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ |



От того, Что и Как вы скажите за 5 минут зависит  
будет ли собеседник нашим клиентом следующие 10  
лет...



# ЧТО IFIN СДЕЛАЕТ ДЛЯ КЛИЕНТА ЗА 10 ЛЕТ

Ответит на **1200 вопросов**

Сбережет **14400 минут на поездки**

Поможет больше **никогда не стоять в очередях в налоговую**

Успешно подаст более **240 отчётов**

В которых автоматически заполнит **более 1200 полей**

И автоматически исправит **360 ошибок**

Сэкономит на штрафах **180 000 гривен**

А ОДНОГО из СТА бухгалтеров **убережет от тюрьмы...**

**Стоит ли стараться эти 5 минут?**



# ТЫ ЭТО iFIN

Вы представляете компанию, важно всё:

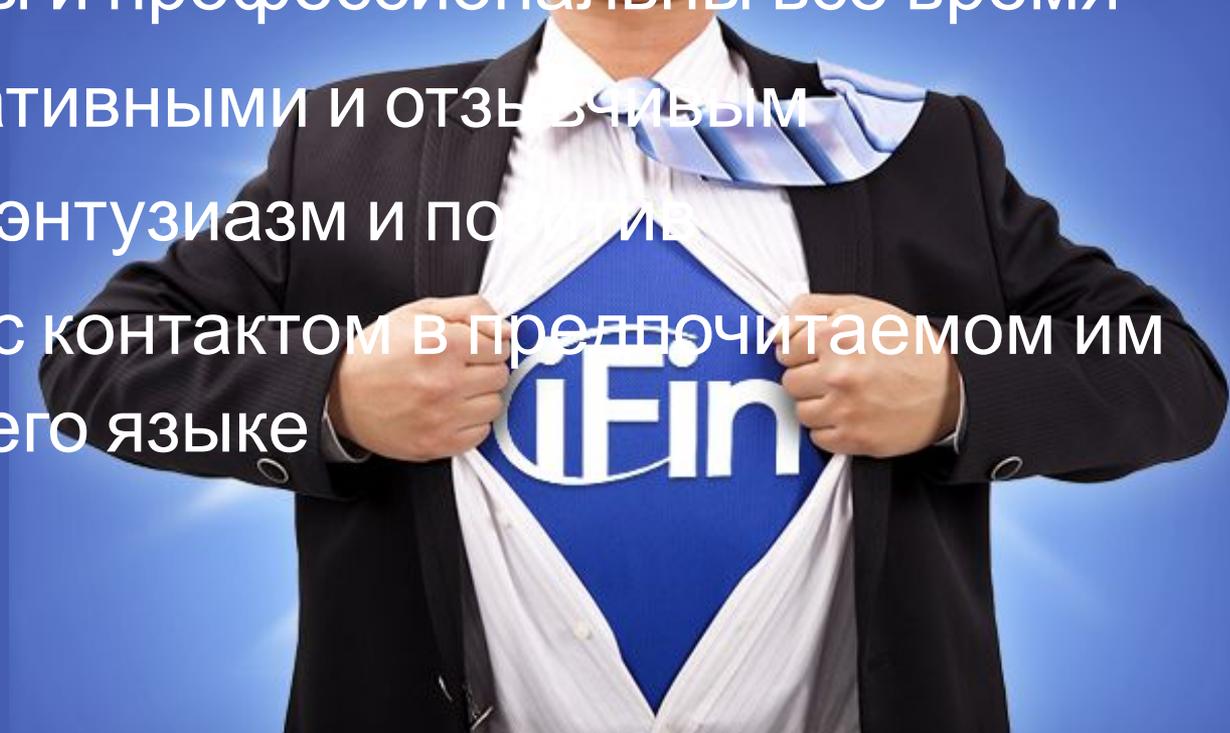
- Что ты сказал
- Что ты забыл сказать
- Что ты делаешь
- Что ты забыл сделать
- Как хорошо ты звучишь
- Как плохо ты звучишь



# ТЫ ЭТО iFIN

Мы должны:

- Быть умны и профессиональны все время
- Быть креативными и отзывчивым
- Излучать энтузиазм и позитив
- Говорить с контактом в предпочитаемом им стиле и на его языке



# КТО НАШИ КЛИЕНТЫ

Предпринимател  
ь



Бухгалтер



Директор



IFIN ПОМОГАЕТ СДАВАТЬ ОБЯЗАТЕЛЬНУЮ ОТЧЕТНОСТЬ В  
КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ, В ТОМ ЧИСЛЕ:  
ПРЕДПРИЯТИЯ, ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМ, НЕПРИБЫЛЬНЫМ  
ОРГАНИЗАЦИЯМ, ГОСУЧРЕЖДЕНИЯМ

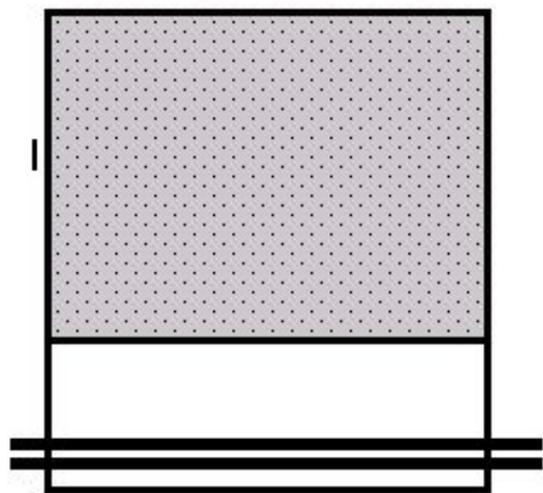
# ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В СЛЕДУЮЩЕМ ЦИКЛЕ

- Мы ПОЛУЧАЕМ информацию
- Мы ПРОВЕРЯЕМ наше понимание с помощью: повторения, интерпретирования
- Когда мы поняли, мы можем пропустить информацию или ИСПОЛЬЗОВАТЬ

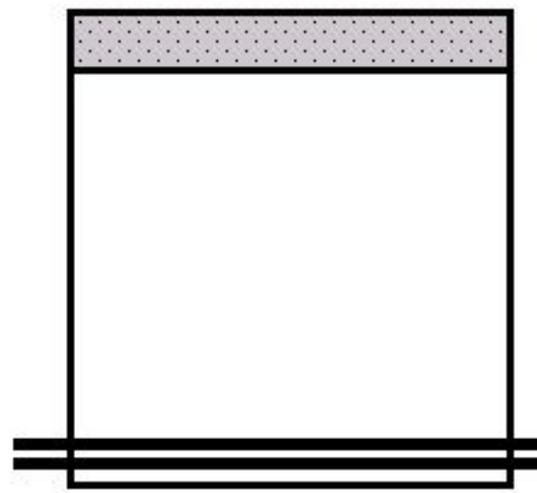
- Получи
- Проверь
- Используй

ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ ТРЕБУЕТ  
ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ

# КОММУНИКАЦИОННОЕ ОКНО



Закр<sup>ы</sup>то



Откр<sup>ы</sup>то

Как вы думаете что такое  
коммуникационное окно?

# БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ

- Оценочное суждение
- Неизменная позиция
- Отсутствие четкой цели
- Временное давление

# ОЦЕНОЧНОЕ СУЖДЕНИЕ

## Групповое обсуждение:

Расскажите, что вам

интереснее



Лес  
я



# БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ ОЦЕНОЧНОЕ ССЫЛЕНИЕ

Оценочное суждение — это факта с  
которой пот... Ваш себе... может быть  
полностью

**Пример:** «...льзу... медком?»  
Отвратит... я гр...

Специалист... дил Клиент... им  
выбор.

**Пример:** «У Б... сные т... да подарил  
бывший муж, к...

Специалист вызвал...ые воспоминания



**ЭТО НЕ  
ПРАВИЛЬН  
О**

# БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ ОЦЕНОЧНОЕ СУЖДЕНИЕ - РЕШЕНИЕ

Избегайте «Оценочных суждений».

Задавайте вопросы собеседнику, чтобы выяснить как он относится к той или иной теме или объекту перед тем как начать свою презентацию или высказать предложение.

**ЭТО  
ВЕРНО!**

# БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ НЕИЗМЕНЕНИЯ

Неизменная позиция, когда мы не можем  
мнение нашего клиента

Пример: «Я работаю в этой компании уже два года  
пользуюсь всеми льготами. Все равно так же!»

Клиента не интересует мнение специалиста  
Специалист не учитывает мнение Клиента  
и продолжает с ним общаться



**ЭТО НЕ  
ПРАВИЛЬНО**

# БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ НЕИЗМЕННАЯ ПОЗИЦИЯ - РЕШЕНИЕ

Внимательно относитесь к мнению Клиента.

Задавайте уточняющие вопросы – попытайтесь  
понять, что имел в виду собеседник.

**НИКОГДА НЕ УГАДЫВАЙТЕ!!!**

**ЭТО  
ВЕРНО!**

# БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ ОТСУТСТВИЕ ОТКРЫТОЙ ЦЕЛИ

Отсутствие четкой цели, специалист не понимает  
какая цель клиента и начинает говорить о наших  
скрытых мотивах.

Важно озвучить цель сразу, чтобы всегда быть на уровне  
разговора.

**Пример:** «Позвольте представиться. Меня зовут  
Василий. – Здравствуйте, Иван, очень приятно. – А какой  
программой пользуетесь? – **ПОЧЕМУ ВЫ МНЕ  
звоните?!»**

Специалист не озвучивает цель, чем заставил  
переживать Клиента.

# БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ НЕИЗМЕННАЯ ПОЗИЦИЯ - РЕШЕНИЕ

Сразу назовите цель разговора собеседнику.

Объясните важность результатов разговора.

Убедитесь, что собеседнику ясна цель разговора.

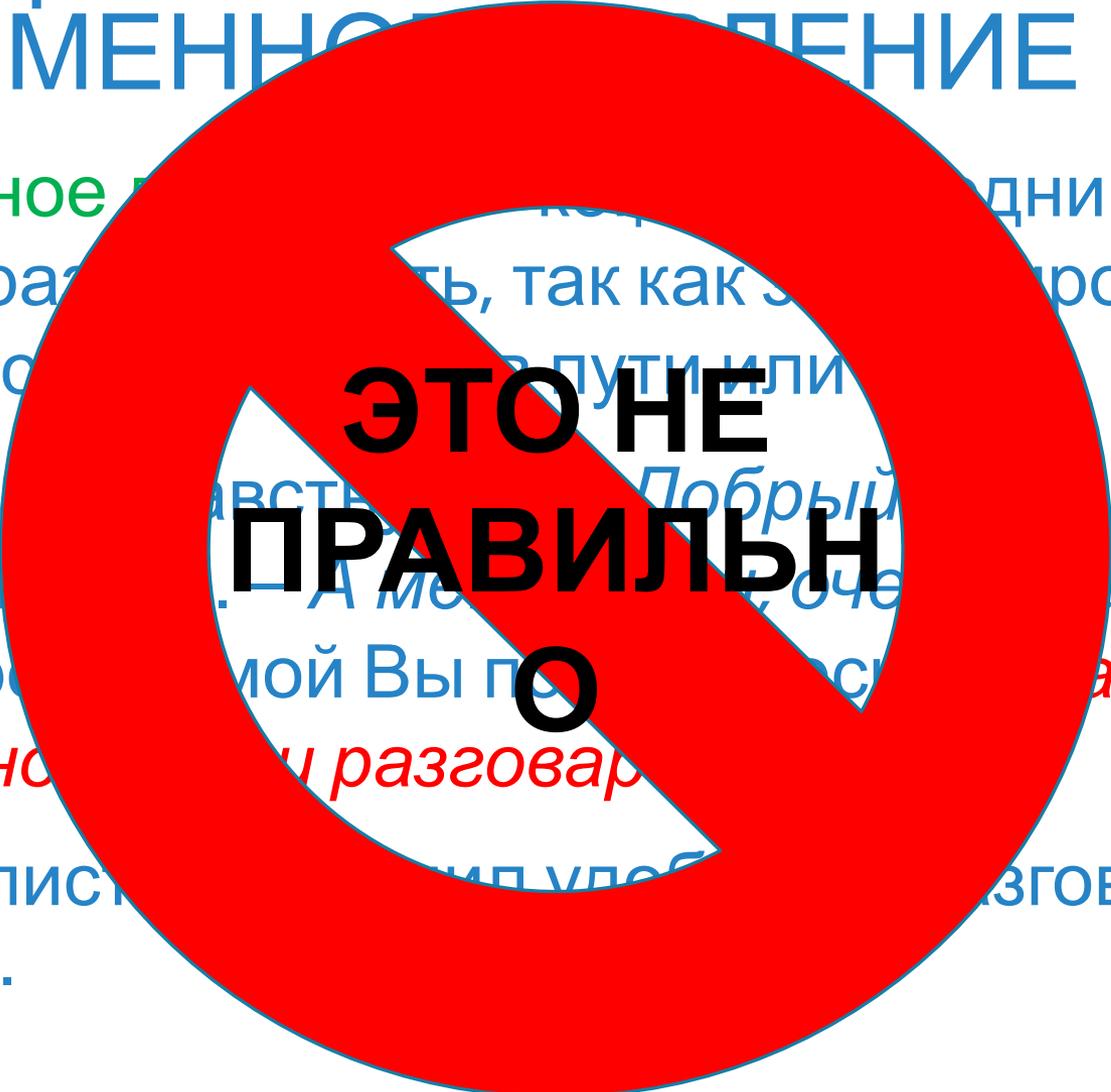
**ЭТО  
ВЕРНО!**

# БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ ВРЕМЕННОГО ПОВЕДЕНИЯ

Временное поведение клиента не  
удобно разговаривать, так как э  
другая во

Пример: – Меня  
зовут Василий. – А мне  
какой прощай мой Вы по *Василий, мне*  
*не удобно разговаривать*

Специалист должен уметь разговаривать  
Клиенту.



**ЭТО НЕ  
ПРАВИЛЬНО**

# БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ ВРЕМЕННОЕ ДАВЛЕНИЕ - РЕШЕНИЕ

Уточняйте удобно ли разговаривать собеседнику,  
если это телефонный разговор.

Если это встреча – согласуйте протяженность  
встречи и придерживайтесь согласованного  
графика.

Если собеседник спешит – лучше перенесите  
разговор.

**ЭТО  
ВЕРНО!**

# БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ

- Оценочное суждение
- Неизменная позиция
- Отсутствие четкой цели
- Временное давление

# КАК ПОНЯТЬ, ЧТО ОКНО ЗАКРЫТО

## Групповое обсуждение:

- Потеря интереса
- Взаимные обвинения
- Враждебность
- Избегание общения или принятия решения

# 6 ВИДОВ ВОПРОСОВ

Общий вопрос	«Расскажите мне больше ...»
Повторение	«Вы говорите, что...» (точно повторяете, что было сказано, ничего не добавляете) ...
Комфортный вопрос	‘Расскажите мне больше о ...’ (конкретная тема комфортная для контакта)
Интерпретация	Из того, что мы обсудили, мне кажется что...

# ОТКРОЙТЕ ОКНО КОММУНИКАЦИИ

Открывайте Окно коммуникации:

- 1) Используйте **общие вопросы**, чтобы начать разговор
- 1) Используйте **паузы**, после своих реплик, чтобы собеседник имел возможность высказаться
- 1) **Используя комфортные вопросы** найдите комфортную тему для собеседника и оставайтесь в ней достаточно долго пока окно коммуникации не раскроется
- 1) Используйте **повторения**, чтобы собеседник понимал, что вы его слушаете

КОГДА ОКНО КОММУНИКАЦИИ ОТКРЫТО ПЛАВНО ПЕРЕХОДИТЕ К ЦЕЛИ  
РАЗГОВОРА

# ПЕРЕЙДИТЕ К ЦЕЛИ РАЗГОВОРА

Перейдите к цели разговора:

- 1) Используйте все виды вопросов, чтобы получить больше информации об отношении собеседника к Цели **разговора**
- 1) Когда будете обладать всей необходимой информацией используйте **интерпретацию** и переходите к цели разговора

# ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В СЛЕДУЮЩЕМ ЦИКЛЕ

- Мы ПОЛУЧАЕМ информацию
- Мы ПРОВЕРЯЕМ наше понимание с помощью: повторения, интерпретирования
- Когда мы поняли, мы можем пропустить информацию или ИСПОЛЬЗОВАТЬ



ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ ТРЕБУЕТ  
ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ

# ПРИМЕР

Добрый день.....

...Звоню Вам по поручению АЦСК  
Государственной Фискальной службы. Скажите,  
пожалуйста, Вы получали Цифровую подпись?....

Назвали цель звонка

...Расскажите, пожалуйста, что Вам нравится в  
этой программе...

Открыли Окно  
комфортным вопросом

...Спасибо, а скажите, пожалуйста, что Вы видите  
можно улучшить, что плохо работает?...

С помощью чувствительного  
вопроса узнали мнение клиента

... Я правильно понимаю, что Вас в программе  
беспокоит «перечисляем, что сказал клиент»?...

Повторением показали, что  
мы слушаем Клиента

...А если я предложу Вам бесплатно попробовать  
программу у которой этих недостатков нет, а также  
есть «преимущества»

Используем интерпретацию  
для перехода к цели разговора

# УПРАВЛЯЙТЕ И НАПРАВЛЯЙТЕ РАЗГОВОР

## ТРИ КЛЮЧЕВЫЕ

<p><b><u>1.</u></b> <b><u>Подготовка</u></b></p>	<p><b><u>ЗОНЫ</u></b> <b>Четко понимайте необходимый результат:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Спланируйте как будет течь беседа</li><li>- Спланируйте атмосферу</li><li>- Будьте готовы к уловкам и другим диверсиям</li><li>- Имейте множество знаний по теме, чтобы постоянно не просить разъяснений</li></ul> <p style="text-align: right;"><b>Но НИКОГДА НЕ ПЫТАЙТЕСЬ УГАДАТЬ</b></p>
<p><b><u>2.</u></b> <b><u>Концентрация</u></b> -</p>	<p><b>Оставайтесь сфокусированы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Следите за новой и интересной информацией</li><li>- Будьте осведомлены о том, что клиент чувствует и не говорит (обращайте внимание на тон голоса и общую внимательность)</li><li>- Ловите клиента на ключевых словах и фразах</li><li>- Избегайте и устраняйте раздражение</li></ul>

# УПРАВЛЯЙТЕ И НАПРАВЛЯЙТЕ РАЗГОВОР 2

## 3. Используйте ВОПРОСЫ:

- Получить, Проверить и Направить

## Помните:

1. Держите в уме: Какая информация Вам нужна?  
Где Вы хотите закончить разговор?
2. Если клиент хочет поговорить – дайте ему в разумных пределах.
3. Ищите связи в их словах к теме о которой вы хотите поговорить

4. Будьте заинтересованным!

# ИГРА ВОПРОСЫ

## Действуем по описанной ситуации

### Клиент

- Постарайтесь сыграть реалистично
- Отвечайте справедливо на вопросы
- Только по своему желанию давайте информацию если она была заслужена

### Специалист

- Попробуйте создать открытое общение используя все виды вопросов и цикл коммуникации
- Концентрируйтесь больше на задавании вопросов, чем на результате

### Наблюдатель

- Используйте карту качества, чтобы дать конструктивный отзыв
- Будьте готовы вести сессию о Вопросах и Ответах

# НАВЫКИ ОБЩЕНИЕ КАРТА КАЧЕСТВА

#	Описание	Уровень открытости	
		Закрытый (низкий)	Открытый (Высокий)
<b>ВОПРОСЫ</b>			
1.	Общий вопрос		
2.	Переформулировка		
3.	Комфортный вопрос		
4.	Чувствительный вопрос		
5.	Интерпретация		
I.	Фразы которые хорошо сработали		
II.	Что можно улучшить		

Как использовать

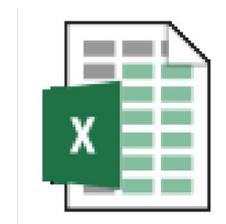
- 1 Во время игры ЗАПИСЫВАЙТЕ ключевые реакции и фразы
- 2 Во время сессий отзывов используйте записи, чтобы делать отзывы детальнее, предметнее
- 3 После сессии отзывов передайте лист игроку, исполнявшего роль «Специалиста»

# ЧТО МЫ УЗНАЛИ О НАВЫКАХ ОБЩЕНИЯ?

- Что зависит от того как мы поговорим с контактом в течении 5 минут?
- Что iFin сделает для клиента за 10 лет?
- Что значит представлять компанию?
- Что такое цикл коммуникации?
- Что такое коммуникационное окно?
- Какие существуют барьеры открытого общения?
- Как понять, что коммуникационное окно закрыто?
- Какие бывают виды вопросов?
- Расскажите мне о каждом
- Что нужно делать, чтобы управлять разговором?

**ЗАДАНИЕ НА СЕГОДНЯ**

# ЗАДАНИЕ НА СЕГОДНЯ



Эта задача предназначена для вас

В течении сегодняшнего дня заполняйте форму задания:

1. Укажите своё ФИО и сегодняшнюю дату
2. Указывайте время звонка
3. Используйте цикл коммуникации
4. Постарайтесь использовать все виды вопросов во время разговора
5. Отмечайте плюсами те вопросы которые помогли открывать окно коммуникации и минусом те, что его закрывали
6. Пишите краткие выводы о каждом звонке, что получилось хорошо, а над чем еще нужно работать
7. Сегодня в 17:00 мы с вами встретимся и обсудим формы
8. Если входе работы будут вопросы подходите к тренеру

## Практика ведёт к

## совершенству!

# ОБСУЖДЕНИЯ ЗАДАНИЯ НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ

Делимся опытом по очереди

- Что узнали нового
- Что получалось лучше всего
- Что было самым полезным
- Что было тяжело
- Что хочется использовать в работе

Не забудьте сдать  
заполненные формы

тренеру

# ЧТО МЫ УЗНАЛИ О НАВЫКАХ ОБЩЕНИЯ?

- Что зависит от того как мы поговорим с контактом в течении 5 минут?
- Что iFin сделает для клиента за 10 лет?
- Что значит представлять компанию?
- Что такое цикл коммуникации?
- Что такое коммуникационное окно?
- Какие существуют барьеры открытого общения?
- Как понять, что коммуникационное окно закрыто?
- Какие бывают виды вопросов?
- Расскажите мне о каждом
- Что нужно делать, чтобы управлять разговором?

# Завершение Второго дня обучения