«КММИТ»

Тема 2.2 «Телефонные переговоры»

Заказчик: группа №
Исполнитель: группа №4
Руководитель группы: Есипова Екатерина Леонидовна
Сотрудники группы: Есипова Екатерина Леонидовна
Кучковская Алиса Игоревна

Владивосток
2016

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

1. Понятие (суть) телефонного разговора
2. Типы телефонных разговоров
3. Правила ведения телефонного разговора
4. Ошибки ведения телефонного разговора
5. Порядок построения телефонной беседы

ПОНЯТИЕ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

Беседа или передача сообщений по телефону являются самыми распространенными формами коммуникаций, их отличает непосредственный контакт и большое разнообразие способов общения, что позволяет без труда сочетать деловую (формальную) и личную (неформальную) части всякого сообщения.

Телефонное общение имеет большое значение в деятельности компаний, фирм и организаций ведь именно телефон обеспечивает непрерывный обмен различной информацией независимо от расстояния абонентов.

В среднем на деловые телефонные переговоры затрачивается до четверти рабочего времени.

В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ЦЕЛЕВОЙ УСТАНОВКИ ЗВОНЯЩЕГО МОЖНО ВЫДЕЛИТЬ НЕСКОЛЬКО ТИПОВ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА.

1. Наведение справок
2. Различные заказы, вызовы
3. Передача информации
4. Поздравления
5. Поддержание контактов

В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ОТНОШЕНИЙ АБОНЕНТОВ И СИТУАЦИИ РАЗЛИЧАЮТСЯ ТЕЛЕФОННЫЕ РАЗГОВОРЫ:

1. Официальные (деловые) - между незнакомыми или малознакомыми людьми.
2. Неофициальные (частые)
3. Нейтральные - между знакомыми, но равными по положению и возрасту
4. Дружеские - между близкими людьми.

ТРИ ВОПРОСА, КОТОРЫЕ НЕОБХОДИМО ЗАДАТЬ САМОМУ СЕБЕ ПЕРЕД РАЗГОВОРОМ

Перед каждым звонком ответьте самому себе на три вопроса:

Имеется ли острая потребность в разговоре?

Обязательно ли знать ответ партнера?

Нельзя ли встретиться с партнером лично?

МОМЕНТЫ, В КОТОРЫХ УМЕСТНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДЕЛОВЫЕ ТЕЛЕФОННЫЕ ЗВОНКИ

Телефонные звонки разумны, если надо:

-быстро сообщить или получить некие сведения;

-выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;

-уточнить, в силе ли прежняя договоренность о встрече с кем-то;

-сообщить партнеру об изменении ситуации

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

В телефонном общении не следует:

-Спрашивать «Могу ли я вам помочь?»

-в течение долгого времени игнорировать звонящий телефон (это могут быть важные клиенты) или подолгу его занимать (тем более личными разговорами);

-начинать деловой разговор нейтральными словами «Привет», «Да», «Говорите». Это уместно только для домашних разговоров;

-вести две беседы одновременно — по телефону и с человеком, который находится рядом с вами, в одной комнате;

- использовать для заметок попавшиеся под руку клочки бумаги и листки календаря (что-нибудь обязательно потеряется);

- отвечать: «Все на обеде», «Сейчас никого нет», «Перезвоните попозже»

ВЫРАЖЕНИЯ, КОТОРЫХ СЛЕДУЕТ ИЗБЕГАТЬ В ТЕЛЕФОННОМ РАЗГОВОРЕ

Я не знаю	Такой ответ подрывает доверие к вам и вашей фирме. Лучше попросить разрешения подождать и уточнить необходимую информацию, например: «Разрешите, я уточню это для вас»
Мы не сможем этого сделать	С помощью такой фразы вы можете потерять клиента или партнера. Попытайтесь найти возможное решение проблемы собеседника. Думайте о том, что можно в этой ситуации сделать, а не о том, чего нельзя
Подождите секундочку, я скоро вернусь	Говорите правду, когда прерываете разговор: «Для того, чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете ли подождать или позвольте я перезвоню», запишите номер телефона
Нет	«Нет» в начале предложения не способствует конструктивному решению проблемы. Используйте приемы, не позволяющие клиенту или партнеру ответить «нет», например: «Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы предложить дополнительную услугу. Это вас устроит, ведь так?»

ПРАВИЛА ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

-поднимать трубку до четвертого гудка;

-представиться, назвать организацию, свое подразделение и вашу должность;

-спросить: «Чем я могу вам помочь?»;

-концентрировать внимание на одной беседе;

-говорите максимально кратко и существенно;

-внимательно слушать;

-не затягивать каждый отдельный разговор, лучше предложите человеку перезвонить, если вам потребуется время для выяснения деталей;

-использовать для записи телефонных разговоров фирменные бланки или личный деловой блокнот;

-записать информацию и сообщить абоненту, что ему обязательно перезвонят.

-следует всегда перезванивать, если звонок исходил от Вас и был прерван, а также если Вы обещали перезвонить;

-при окончании разговора, его должен завершать тот, кто звонил.

РЕГЛАМЕНТ ДЕЛОВОГО ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

Информативная беседа

1 мин. – 1 мин. 15 с

Беседы, целью которой является решение проблемы

3 мин.

ПОСТРОЕНИЕ ДЕЛОВОЙ ТЕЛЕФОННОЙ БЕСЕДЫ

Этап	Информативная беседа, время, с	Деловые переговоры с целью принятия решения, время, с
Взаимное представление	20 ± 5 с	20 ± 5 с
Введение собеседника в курс дела	40 ± 5 с	40 ± 5 с
Обсуждение ситуации	-	100 ± 5 с
Заключительные слова и слова прощания	20 ± 5 с	20 ± 5 с

ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ ПРИ ТЕЛЕФОННОМ ОБЩЕНИИ

Самым большим недостатком при телефонном общении является равнодушие. Кто не заинтересован в деле, тот не сможет достойно представить свою фирму.

Из-за отсутствия интереса отвечающий совершает такие ошибки, как:

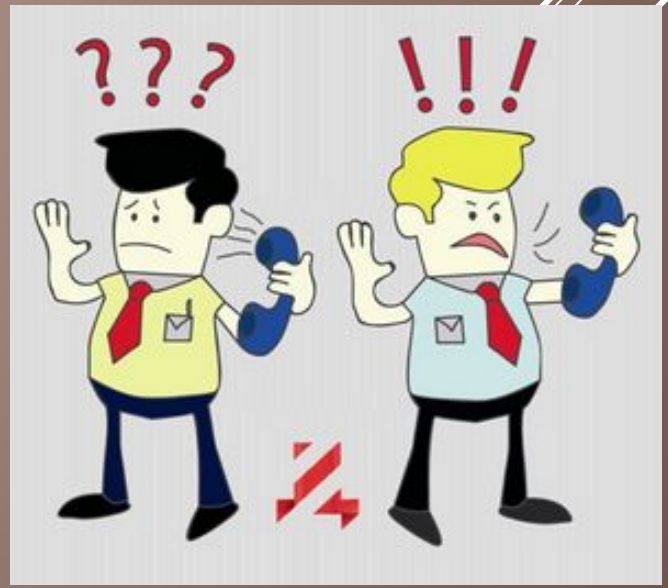
-неготовность вести диалог;

-недружелюбие, сухость в общении;

-подчеркнутая краткость, граничащая с невежливостью;

-нетерпение;

-желание быстрее закончить разговор и положить трубку.



РАЦИОНАЛЬНАЯ КОМПОЗИЦИЯ ДЕЛОВОГО РАЗГОВОРА

«Семь П»:

П1. Приветствие.

П2. Представление.

П3. Причина (объяснение цели звонка).

П4. Проблема (обсуждение вопроса).

П5. Подведение итогов обсуждения.

П6. Признательность: выражение благодарности.

П7. Прощание.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

Книги

1. Валентин Баранкин
«10 фишек телефонных переговоров или как увеличить продажи на 50%»
2. Шеламова Г. М.. Культура делового общения при трудоустройстве : учеб. пособие. — 2-е иэд, стор. М. : Издательский центр “Академия”

Интернет- ресурсы

1. http://2dip.su
2. http://reshal.ru
3. http://www.aup.ru/books/m161/14_2.htm

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ