

Телефонные переговоры или «Ваши клиенты на расстоянии вытянутой руки»



*Программа обучения для сотрудников
ГК Урал-Пресс*



Содержание обучения

- *Особенности телефонных переговоров*
- *Структура телефонных переговоров*
- *Правила телефонных переговоров*



Парадокс телефона

*Телефон, будучи одним из самых
эффективных средств экономии
времени,
является одним из самых
распространённых
«поглотителей времени» вообще.*

Статистик а

- Эффективность телефонных переговоров напрямую связана с их продолжительностью
- Максимальная концентрация внимания у собеседника - первые 50 секунд
- Деловые переговоры эффективны, если их продолжительность находится в пределах 4-х минут
- Лишь 17% деловых людей связываются с интересующими их лицами с 1-й попытки, 20% - со второй, 47% - с третьей



Поведение во время телефонного разговора

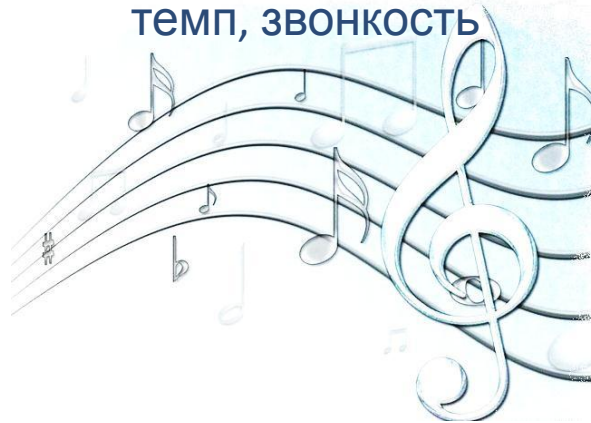
- Демонстрируйте хорошее настроение и готовность действовать
- Сконцентрируйтесь на содержании разговора
- Сидите прямо
- Дышите спокойно и глубоко
- Будьте вежливы!



Средства общения

ЗВУКОВЫЕ

Интонация, громкость, паузы,
темп, звонкость



ВЕРБАЛЬНЫ Е

Содержание слов
Стиль речи, сленг
Слова – паразиты
Лаконичность



НЕВЕРБАЛЬН ЫЕ

Расстояние
Поза, осанка
Движения: жесты,
походка, мимика
Внешний вид



Средства передачи информации при телефонном общении

**ВЕРБАЛЬНЫ
Е**



ЗВУКОВЫЕ



Приёмы, которые помогают «слушать» и давать возможность собеседнику понять, что он услышан



- ✓ Поддержка: *Да, Да, согласен.*
- ✓ Уточнения: *Что именно для Вас наиболее важно?*
- ✓ Перефразирование: *Если я Вас правильно понял, то для Вас важно, чтобы доставка заказа... Другими словами..., То есть, Вы считаете..., Вы хотите..., Вам важно...*
- ✓ Резюме: *Вам интересно, мы с Вами выяснили...*



Структура исходящего звонка

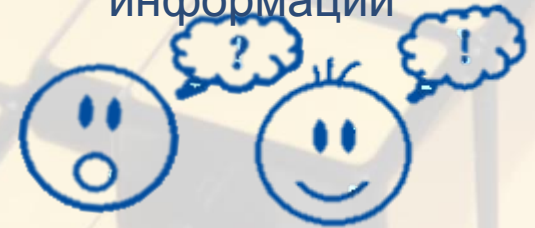
1. Приветствие



2. Визитка оператора



3. Предоставление информации



4. Ответы на дополнительные вопросы



5. Завершение разговора

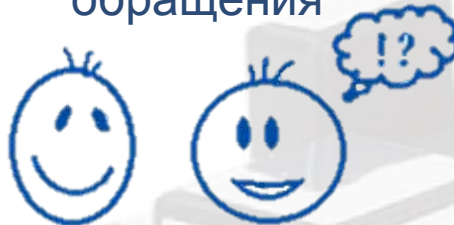


Структура входящего звонка

1. Приветствие



2. Выслушивание и фиксация вопроса, обращения



3. Подробный ответ



4. Дополнительные вопросы



5. Конкретное предложение



6. Договоренность о следующем шаге и завершение разговора



Начало разговора

Представьте себя и
компанию
спокойно,
уверенно, со
знанием

Избегайте
длинных
монологов
пауз

Говорите не
торопясь,
рассчитывая, что
собеседник
записывает

При необходимости
задавайте
уточняющие
вопросы
(правильно ли я вас
поняла?, т.е. вы
хотите чтобы...)



Во время разговора

Никогда не спорьте с клиентом (исключите фразы типа: *Нет, вы меня неправильно поняли*)

Выслушивайте клиента, не перебивайте, не торопите его

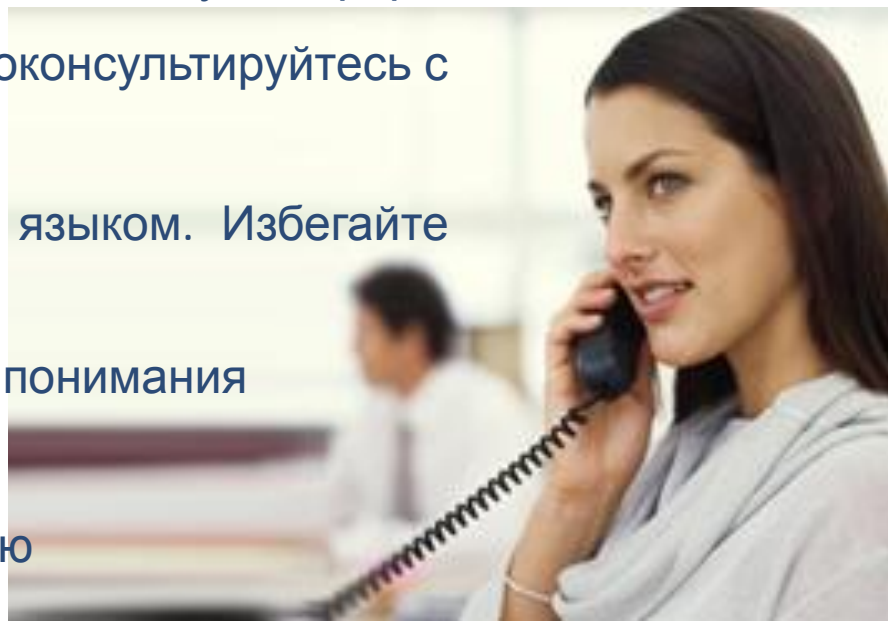
Предоставляйте клиентам только официальную информацию

Если не знаете ответа на вопрос, проконсультируйтесь с руководителем

Пользуйтесь простым и понятным языком. Избегайте терминов или поясняйте их

Проверяйте правильность понимания собеседником ваших объяснений

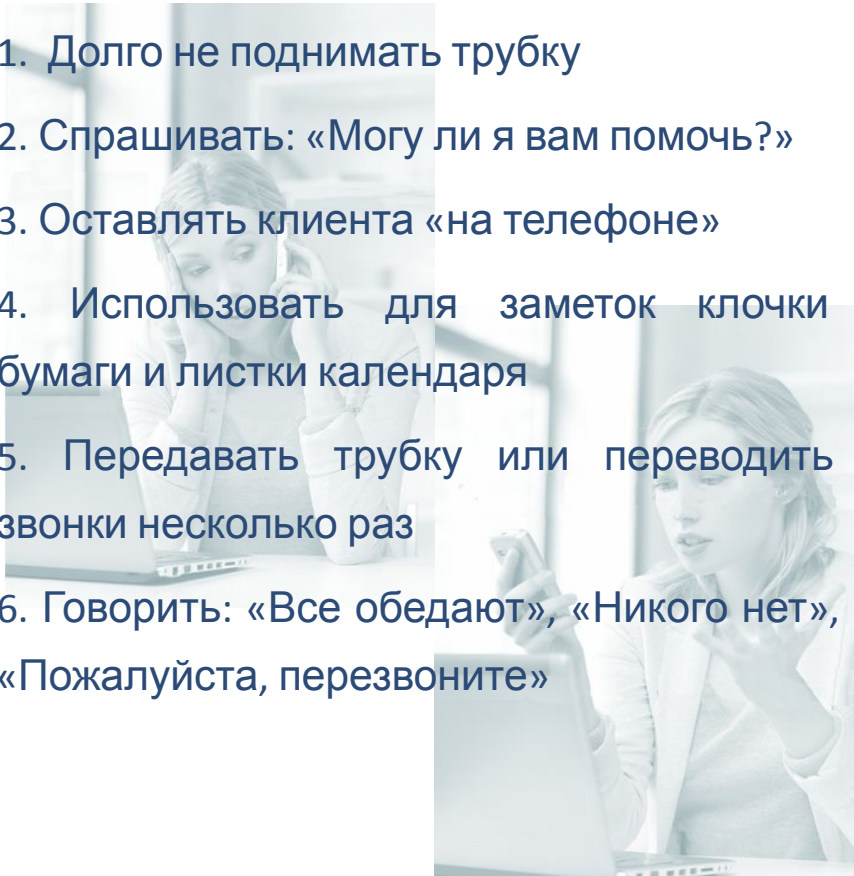
Фиксируйте полученную информацию



Ошибки: Если Вам звонят

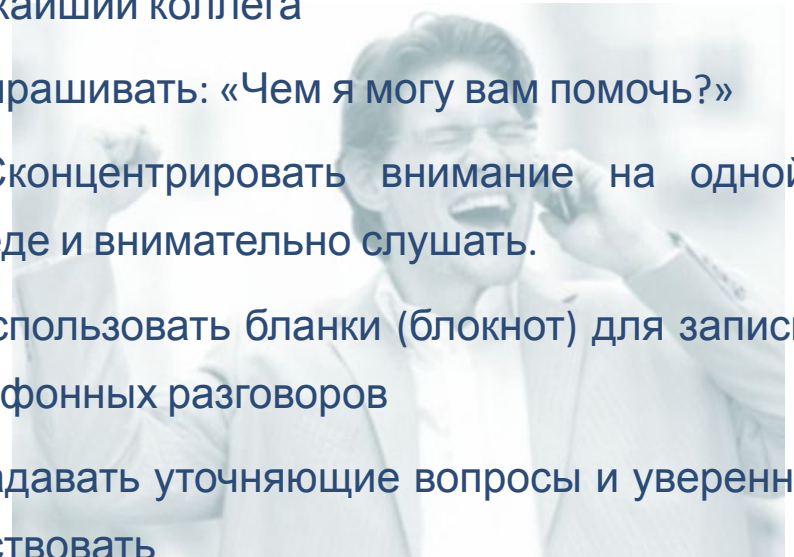
Не следует:

1. Долго не поднимать трубку
2. Спрашивать: «Могу ли я вам помочь?»
3. Оставлять клиента «на телефоне»
4. Использовать для заметок клочки бумаги и листки календаря
5. Передавать трубку или переводить звонки несколько раз
6. Говорить: «Все обедают», «Никого нет», «Пожалуйста, перезвоните»



Следует:

1. Поднять трубку до третьего звонка телефона. Выполняет менеджер или его ближайший коллега
2. Спрашивать: «Чем я могу вам помочь?»
3. Сконцентрировать внимание на одной беседе и внимательно слушать.
4. Использовать бланки (блокнот) для записи телефонных разговоров
5. Задавать уточняющие вопросы и уверенно действовать
6. Записать информацию и пообещать клиенту перезвонить ему



Сложные звонки

- дайте клиенту выговориться до конца
- выразите понимание. Если озвученные факты имели место быть, принесите извинения от имени компании
- если для решения ситуации необходима дополнительная информация, сообщите клиенту об этом. Попросите дать контактную информацию и другие данные
- сообщите свои данные и дальнейшие действия
- начните выполнять действия по решению ситуации уже сейчас: попросите назвать организацию, номер заказа, откройте программу и уточните данную информацию

Если Вы обещали клиенту перезвонить, сделайте это как можно скорее, даже если вам не удалось решить проблему к назначенному сроку. Информировать о промежуточных результатах



В конце разговора

1. Проверяйте записанную информацию
2. Обращайтесь по имени
3. Информируйте о сроках выполнения действий
4. Поблагодарите получателя информации.



Давайте
проверим...
Всё верно?

Агнесса Алексеевна,
Я вам перезвоню, как только
выясню информацию

Спасибо за звонок.
Всего Вам доброго.
До свидания!





Удачных вам переговоров!

Программа составлена
сотрудниками учебно-методического
отдела
группы компаний Урал-Пресс

