

Телефонные деловые переговоры



Майорова Я.Г.
Менеджмент
2 курс

- Главное в начале разговора - создать доверительные отношения, а затем провести беседу в соответствии с той целью, ради которой вы звоните. Для этого необходимо соблюдать следующие правила общения по телефону.



Правило 1. ПЛАНИРУЙТЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Перед началом разговора хорошо продумайте:

- удобное время для звонка и его длительность;
- четко определите цель своего звонка;
- составьте план ведения разговора.



Правило 2. СНИМАЙТЕ ТРУБКУ НА 3-ИЙ СИГНАЛ (в том случае, если вам звонят).

Поднимайте трубку на
3-ий звонок:

- на первый звонок –
отложите дела,
- на второй –
настройтесь,
- на третий – улыбнитесь
и снимите трубку



**Правило 3.
РАЗГОВАРИВАЯ ПО ТЕЛЕФОНУ,
ОБЯЗАТЕЛЬНО УЛЫБАЙТЕСЬ.**



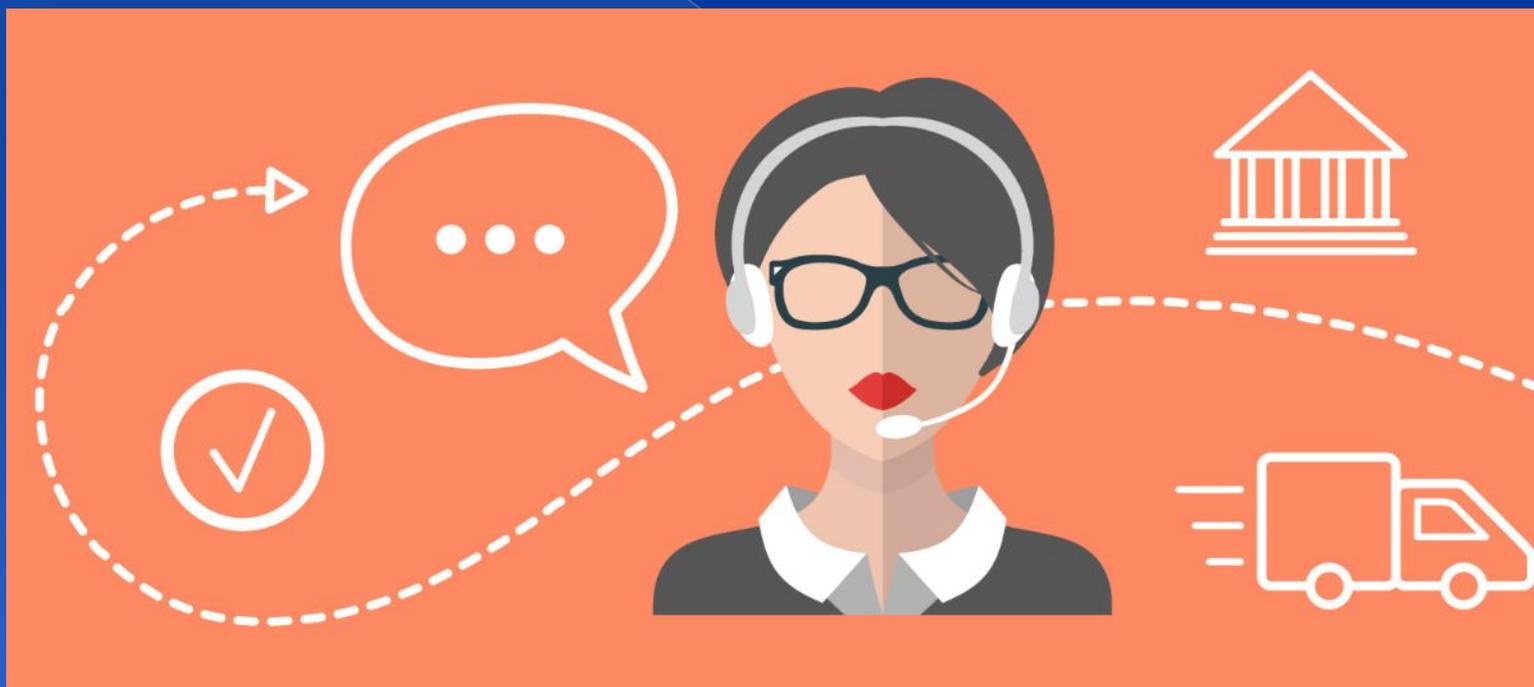
Правило 4. ПРИВЕТСТВУЙТЕ СОБЕСЕДНИКА.

- ◎ Разговор с клиентом лучше начинать со слов «Добрый день (утро, вечер)». Они более живые и располагающие, чем просто «здравствуйте».



Правило 5. ВАШ ГОЛОС – ВАША ВИЗИТНАЯ КАРТОЧКА.

- Ваш голос – это одежда, цвет волос, темперамент и выражение лица.



Правило 6. НАЗОВИТЕ СЕБЯ ПО ИМЕНИ.

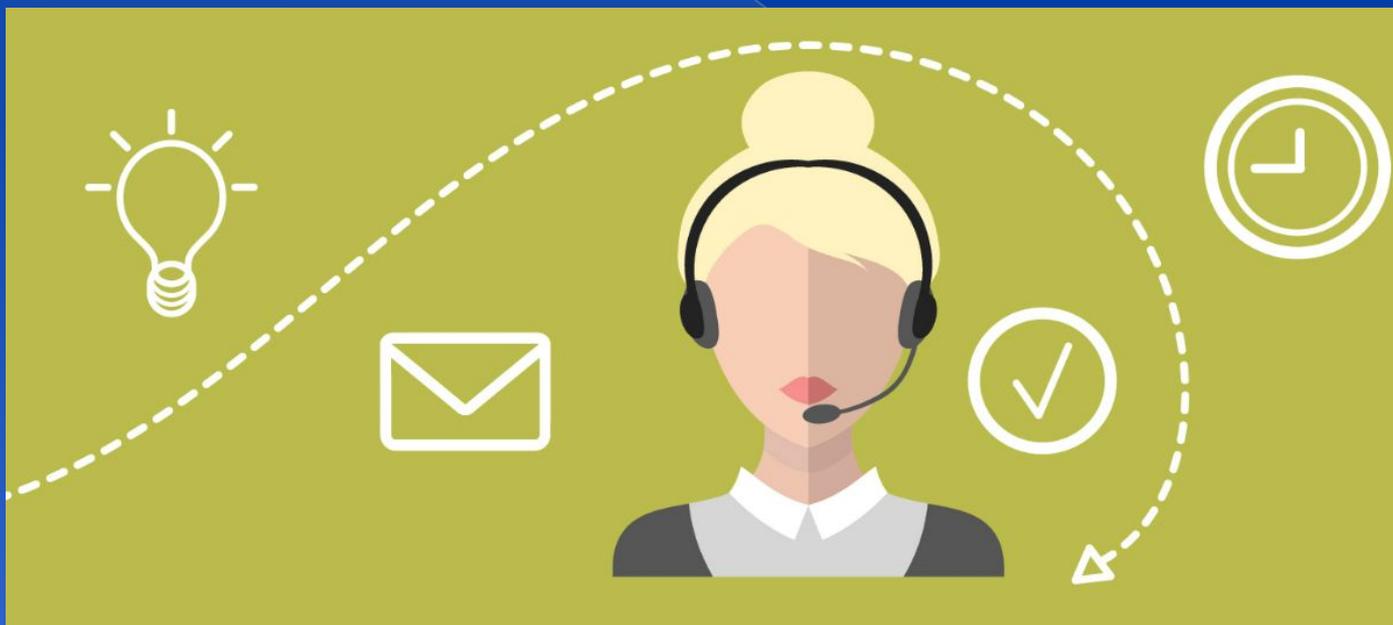
К неудачной задумке можно отнести оборот «Вас беспокоит...». После этой фразы собеседник начинает беспокоиться.



Правило 7. УЗНАЙТЕ ИМЯ СОБЕСЕДНИКА.

□ 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.



Правило 8. ВЫЯСНИТЕ: МОГУТ ЛИ С ВАМИ ГОВОРИТЬ.

- Используйте фразу «Вам (а лучше назвать собеседника по имени) удобно сейчас разговаривать?»»



Правило 9. СОЗДАЙТЕ ГОЛОСОВОЕ СООТВЕТСТВИЕ.



- 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.

Правило 10. СЛЕДУЙТЕ ПЛАНУ.

- Говорите конкретно, и о главном.



Правило 11. ИСПОЛЬЗУЙТЕ ТЕХНИКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

- Они демонстрируют вашу заинтересованность и вовлеченность. «Так...», «Понятно...» и др.



Правило 12. ДОГОВОРИТЕСЬ О ВСТРЕЧЕ.



- **Правило 13. ПОБЛАГОДАРИТЕ СОБЕСЕДНИКА ЗА ЗВОНОК.**
- **Правило 14. ЗАПИШИТЕ РЕЗУЛЬТАТЫ.**
- **Правило 15. ИЗВЛЕКАЙТЕ УРОКИ ИЗ КАЖДОГО ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА**



Ошибки при телефонных переговорах

- ✘⊙ Нет четкой цели разговора.
- ✘⊙ Импровизация во время разговора.
- ✘⊙ Длительные поиски номера клиента, дефекты организации работы.
- ✘⊙ Заранее не продумывается линия разговора
- ✘⊙ В начале разговора собеседнику не объясняется цель звонка.
- ✘⊙ Доминирование монолога в процессе беседы.
- ✘⊙ Не ведется запись информации, полученной в ходе беседы.
- ✘⊙ Не подводятся итоги разговора.
- ✘⊙ Неумение вовремя закончить разговор