
Имидж телефонного общения

Вопросы

- Кому необходим положительный телефонный имидж?
 - Какие категории слушателей существуют?
 - Для чего нужна переформулировка?
-

Позитивный телефонный имидж

КОМПАНИИ

Позитивный телефонный имидж компании необходим:

- **самой компании** - для привлечения клиентов, развития бизнеса, создания и поддержания ее репутации на рынке.
 - **клиентам**, чтобы чувствовать себя уважаемыми и значительными.
 - **администраторам** - чтобы подтверждать и повышать свой профессионализм, заслуживать признательность клиентов, коллег и руководства.
-

Позитивный телефонный имидж

КОМПАНИИ

- **Ступень первая:** создайте позитивное отношение к своей работе.
 - **Ступень вторая:** настройте свой голос.
 - **Ступень третья:** улыбнитесь.
 - **Ступень четвертая:** отвечайте на звонок сразу.
 - **Ступень пятая:** произносите “располагающие” слова.
 - **Ступень шестая:** назовите свою компанию.
-

Начало разговора

- **1). Здравствуйте!**
 - Если вы звоните не первый раз, все равно не забывайте о приветствии. Пусть это будут слова «Добрый день», «Приветствую» и так далее.
 - **2). Представьтесь!**
 - Можно по имени-отчеству, фамилии или называя должность, звание или титул.
 - **3). Узнайте, с кем разговариваете!**
 - Иначе могут случиться досадные неприятности.
 - **4). Выясните, могут ли с вами говорить!**
 - Есть ли у абонента время? Удобна ли ситуация для разговора? (Например, вошел начальник с критическим замечанием).
 - **5). Послушайте, как звучит ваше «Алло».**
-

Общение по телефону состоит из 7 уровней:

1. То, что вы хотите сказать
 2. То, что вы говорите
 3. То, что собеседник слышит
 4. То, что собеседник слушает
 5. То, что собеседник понимает
 6. То, что собеседник запоминает
 7. То, что собеседник передает другим
-

Вопрос	Да	Нет
1	3	0
2	0	1
3	2	0
4	1	0
5	0	2
6	0	1
7	2	0
8	0	1
9	3	0
10	0	3
11	1	0
12	0	2

Категории слушателей.

- Тот, кто не умеет слушать
 - «Пограничный» слушатель
 - «Оценивающий» слушатель
 - Активный слушатель
-

Переформулировка

- это передача основного содержания высказывания другими словами, но без искажения смысла.
 - это методика требует от собеседников готовности выслушать и понять друг друга.
 - это одна из форм «обратной связи», подтверждающая, что между собеседниками установлен реальный контакт.
-

Переформулировка должна быть:

- Точной
 - Краткой
 - Простой
 - Доступной
 - Вовремя использованной
-

Вопросы

- Кому необходим положительный телефонный имидж?
 - Какие категории слушателей существуют?
 - Для чего нужна переформулировка?
-

Спасибо за внимание
