

Kako uspešno i efikasno voditi telefonski razgovor

Tekst piše: Gordana Panajotović

"Ton Vašeg glasa je imidž vaše kompanije"!

Ron Meiss, konsultant

Ljudi dnevno obave milione telefonskih razgovora. Većinu predstavljaju razgovori poslovne prirode, i to neretko između ljudi koji se nikada nisu sreli. Telefonski razgovor omogućava da neku informaciju primite, pružite, da razgovarate o problemima, da date ili dobijete savet...

Sigurni smo da Vam se nebrojano puta desio poznati scenario: neko je neljubazan - zbog toga nam "skoči pritisak" - prestajemo da ga slušamo ili jednostavno razgovor ne ide željenim tokom... Vrlo često razlog za to nije u sadržini razgovora, već u načinu na koji se razgovara.

Naši nesvesni postupci mogu u istoj meri biti znak loših manira koliko i sasvim očigledne greške.

Zbog toga se često kaže da telefonski razgovori za sobom "ne ostavljaju tragove", osim što se u svesti sagovornika beleži da li su obavili ono što ime je bio cilj.

Iz tog razloga ćemo se u ovom uputstvu baviti lepim manirima u telefonskom razgovoru, te nam je cilj da ove savete doživite kao iskrenu preporuku.

Na početku razgovora zamolite svog sagovornika da se predstavi, čak i ako Vam se to ne učini neophodnim za sam tok razgovora jer ćete time pokazati interes za njega kao ličnost. Pritom vodite računa da pravilno čujete i izgovorite njegovo ime.

Prema sagovorniku se ponašajte kao prema najboljem klijentu kojeg kompanija ima. Ovaj princip važi i za one sagovornike koji trenutno nisu Vaši klijenti, ali zapamtite: oni to neće postati ukoliko se ponašate suprotno!

Ne prekidajte sagovornika i sačekajte "prirodnu pauzu" kako ga ne bi omeli i poremetili njegov plan izlaganja.

Kada ste Vi taj koji zove, **prvih 30 sekundi razgovora je "kritično"** jer se u tom periodu Vaš sagovornik opredeljuje da li uopšte želi da Vas sasluša i da li će Vam pokloniti pažnju. Vaše prve rečenice treba da sadrže 3 ključna elementa:

1. Vašu identifikaciju - Dajte sagovorniku do znanja ko ste i čime se bavite (npr. "Dobar dan. Moje ime je Jovan Jovanović, zovem iz kompanije UNIQA osiguranje, treba mi gospodin Petar Petrović")
2. Razlog zbog koga zovete
3. Pitanja koja će Vam pomoći da sagovornika uključite u razgovor

Koristite ljubazne reči i fraze: "Izvolite" i "Hvala", "Biće mi drago da to uradim za Vas", "Mogu li da Vam pomognem?", "Izvinite što ste čekali", "Hvala što ste se javili!", "Drago mi je što smo se čuli", "Da li mogu još nešto da uradim za Vas?"...

Nemojte koristiti reči: "Ne", "Nemamo", "Ne znamo", "Nećemo", "Nismo u mogućnosti"...

Postoje 3 načina da svojim klijentima kažete: "Vi ste za nas važni":

1. Brzo odgovorite na njihova pitanja ili zahteve. Ukoliko trenutno nemate pravi odgovor, budite iskreni i kažite da ćete im



se javiti čim ga sazname, pritom je, najvažnije da ispunite svoje obećanje.

2. Postavljajte pitanja. Pitajte klijente da li su zadovoljni kvalitetom usluge koju pružate, šta možete da učinite za njih ili da li možete da im pomognete na još neki način. Time ćete im pokazati da je njihovo zadovoljstvo za Vas od vitalnog značaja, kao i da Vam je stalo do njihovog mišljenja.

3. Slušajte. Sposobnost da slušate svoje sagovornike, jedna je od najznačajnijih veština u komunikaciji.

Kraj razgovora je podjednako važan, kao i njegov početak. Ljubazan, odmeren i prijateljski kraj razgovora potvrđuje da je sve završeno na obostrano zadovoljstvo, bez obzira na moguća neslaganja u toku razgovora.

Ako je sagovornik ljut istog trenutka treba da postane Vaš prioritet i njegove probleme i pritužbe bi trebalo hitno rešavati. U suprotnom - njegov bes će rasti a svoja loša iskustva će početi da deli sa svojom okolinom. Pritom treba imati u vidu da klijenti nemaju obavezu da se žale. Svojim prigovorima oni čine nama uslugu, jer nam pružaju još jednu priliku da ih uslužimo na zadovoljavajući način. Čak i kada su nezadovoljni mnogi ljudi ne vole da se žale. Zbog toga ih sami pitajte da li imaju neki problem. Možete reći: "Mi nastojimo da unapredimo svoju uslugu. Da li možete da nam predložite nešto što bi mogli da poboljšamo?" Najgore što može da se dogodi je da se Vaši klijenti odluče za saradnju sa konkurenjom, bez prigovora i bez pozdrava. Sa druge strane, istraživanja pokazuju da čak 75% nezadovoljnih klijenata, čiji problemi budu uspešno rešeni, ne napušta kompaniju.

Ukoliko morate da napustite svoje radno mesto preusmerite svoje pozive kolegi, jer Vaš lokal mora biti raspoloživ u svakom trenutku. Po povratku na radno mesto odgovorite na sve propuštene pozive koje ste imali u periodu odsustva.

Umesto zaključka

- Telefonski razgovori, kao i sastanci, treba da imaju jasan početak, "kontrolisanu" sredinu i zaključak
- Pre nego što podignite slušalicu treba da znate šta želite pozivom da postignete
- Na početku razgovora najavite o čemu želite da razgovarate
- Budite koncentrisani i ne gubite fokus tokom razgovora
- Nikada ne ostavljajte poruke kao što su: "Samo mu kažite da sam zvao" ili "Molim Vas, neka mi se javi", jer one ne zvuče profesionalno i poslovno. Uvek precizirajte vreme kada biste želeli da Vam se osoba javi ili kada ćete joj se sami ponovo javiti
- Ukoliko osoba koju tražite nije "dostupna" pitajte da li Vam neko drugi može pomoći
- Napravite kratak rezime razgovora: "Samo da ponovim što smo se dogovorili..." "Dakle, odlučili smo da uradimo sledeće..."
- Ne zaboravite: Budite jasni, koncizni i ljubazni