

[Nazaj k članku](#)



objavljeno [10.7.06](#) 10:46

Zlata pravila telefonske komunikacije



[Revija moja Tajnica](#)
info@poslovne-revije.si

Prijazen glas seže v deveto vas, neprijazen pa v 13. Tisti, ki smo vsak dan v stiku s strankami po telefonu, vemo, da ta pregovor sicer velja, vendar samo prijaznost še zdaleč ni dovolj. Upoštevati moramo tudi precej drugih pravil, dejavnikov in tehnik pri telefonski komunikaciji, sicer kljub prijaznosti ne bomo uspešni.

1. PRAVILO: DOLOČITE CILJ TELEFONSKEGA POGOVORA

Preden zavrtite številko, določite, kakšen je cilj pogovora. O katerih temah se morate pogovoriti, pri katerih točkah morate doseči dogovor in kakšne rezultate želite doseči. Predvsem zadnja točka je pomembna. Če ne boste natančno določili, kakšen je končni cilj, ki ga želite s pogovorom doseči, se med pogovorom proti temu cilju ne boste pomikali, ampak boste sledili sogovorniku. Tako pa bo prevladal njegov cilj. Zato je zelo pomembno, da pred vsakim klicem premislite in določite, kaj natančno želite doseči.

2. PRAVILO: BODITE DOBRO RAZPOLOŽENI IN POZITIVNO NARAVNANI



Pozitivna naravnost je odločilna. V vašem tonu glasu bo namreč sogovornik razbral vaše počutje, na podlagi

Pomembno je, da se odzovete pozitivno, saj boste s tem sogovorniku pokazali, da ste pravilno razumeli njegovo stališče.

katerega si bo ustvaril mnenje o vas. Hkrati pa bo vaše razpoloženje vplivalo na sogovornika. Če boste torej vi govorili leno, zaspano in nezainteresirano, bo vaš sogovornik to začutil in se bo enako odzval. Če pa boste optimistični, pozitivni, nasmejani, se bo »nalezel« tudi vaš sogovornik. Pred pogovorom se morate torej načrtno pripraviti tako, da boste zveneli pozitivno, prijazno, veselo.

3. PRAVILO: PRVIH DESET SEKUND JE ODLOČILNIH

V začetnih trenutkih pogovora (približno deset sekund) se vsak človek podzavestno odloči, ali mu je oseba na drugi strani žice všeč ali ne. Šele pozneje se opredeli glede ponudbe in vsebine. Pri komunikaciji »v živo« ustvarimo večinski del prvega vtisa o sebi z zunanjim videzom, mimiko, govorico telesa. Kako sebe predstavimo v besedah ima malo ali skoraj nobenega vpliva. Pri telefonski komunikaciji pa fizičnega stika ni, zato si prvi vtis ustvarimo na podlagi tona glasu, hitrosti govorjenja. Pravzaprav način govora, torej to, kako govorite, pomeni od 70 do 90 odstotkov vpliva na odločitev, vsebina (kaj govorite) pogovora pa le med desetimi in 30 odstotki.

4. PRAVILO: PRILAGODITE SVOJ NASTOP SOGOVORNIKU

Govorite tako, kot govori vaš sogovornik. Če sogovornik govori hitro, morate tudi vi govoriti hitro. Enako velja nasprotno. Če sogovornik govori počasi, nikar ne oddrdrajte tega, kar želite povedati. V obeh primerih boste sogovornika naredili živčnega in ustvaril si bo negativno podobo o vas.

Če sogovornik govori počasi, nikar ne oddrdrajte tega, kar imate povedati. Sogovornika boste naredili živčnega in ustvaril si bo negativno podobo o vas.

Če po telefonu tudi prodajate ali predstavljate svoje izdelke ali storitve, boste naredili škodo tudi izdelku oziroma storitvi, saj si bo sogovornik ustvaril negativno predstavo, ki jo bo težko spremeniti. Prilagajanje tona in hitrosti govora je odločilno pri telefonski komunikaciji. Je namreč glavni dejavnik, na podlagi katerega se odločamo, ali nam je sogovornik všeč ali ne.

5. PRAVILO: NA VPRAŠANJA ODGOVARJAJTE JASNO IN SE JIM NE IZOGIBAJTE

Vprašanja sogovornika so poglobitni del pogovora, kjer se bo sogovornik odločil o izdelku ali storitvi. Sogovornik vas z vprašanjem preizkuša in išče zanke. Če boste odgovarjali nejasno, ne boste vedeli natančno, kaj odgovoriti, in se boste »lovili«, boste na sogovornika naredili slab vtis. Izjemno pomembno je, da odgovarjate odločno, z jedrnatimi in jasnimi odgovori. Če ne veste odgovora, to povejte in si ne izmišljajte stvari. Recite, da se boste pozanimali in poklicali nazaj. To potem tudi storite.

6. PRAVILO: AKTIVNO POSLUŠANJE

Še preden dvignete slušalko, odstranite vse motnje: ugasnite ali

Aktivno poslušanje je pomembno za uspešen telefonski pogovor. Sogovorniku pokažite, da ste osredotočeni na pogovor. Še preden dvignete slušalko, odstranite vse motnje: ugasnite ali znižajte glasnost radia, utišajte ali zmanjšajte hrup v pisarni oziroma sodelavce, med pogovorom ne tipkajte, če to ni nujno potrebno.

zmanjšajte glasnost radia, med pogovorom ne tipkajte, če to ni nujno, zmanjšajte hrup v pisarni oziroma - to je lahko biti še najtežje - utišajte sodelavce.

S povzemanjem sogovorniku pokažite, da ste vključeni v pogovor. Hkrati boste tako preverili, ali ste sogovornika prav razumeli, in pridobili čas za razmislek, kako nadaljevati pogovor. Če česa ne razumete, vprašajte za pojasnilo. Pomembno je, da se odzovete pozitivno, saj boste s tem sogovorniku pokazali, da ste pravilno razumeli njegovo stališče in je za vas pomembno. Dajte sogovorniku jasno vedeti, da vas zanima njegovo mnenje in da ga cenite. Hkrati boste tako izvedeli, kakšne so potrebe in težave sogovornika. Tako pa boste lažje prišli do zelenega dogovora.

Najpogostejše napake pri telefonski komunikaciji

- nimate jasnega cilja pogovora
- nejasno in nerazumljivo govorite
- pomanjkanje spoštovanja do sogovornika
- ste preveč ponižni, se preveč opravičujete
- pri odgovarjanju na ugovore ste v zadregi
- niste pripravljeni na pogovor
- slabo argumentirate svoje stališče
- nimate pri roki natančnih informacij

Kako se pripravite na klic?

- Predstavlajte si srečnega sogovornika. Vaš naslednji sogovornik bo zadovoljen, je imel dober dan, se bo z veseljem pogovarjal z vami.
- Spomnite se prejšnjih uspehov - uspešnih pogovorov, ki so vam prinesli veliko zadovoljstvo.
- Predstavlajte si, kako bo potekal pogovor: kaj boste rekli na začetku, kako boste odgovorili na ugovore sogovornika, kako boste končali pogovor.
- Temeljna kamna samozavestnega nastopa sta dobra priprava in pozitivna naravnost.

Avtor: **Robert Rolih**