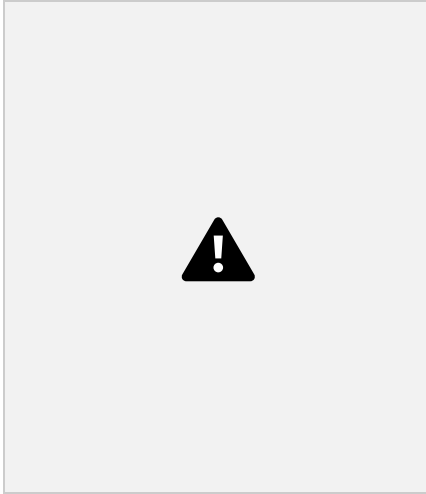


Эффективное общение по телефону. Секреты телефонного общения.



Телефону потребовалось сто лет, чтобы превратиться в самую большую и сложную сеть, когда-либо созданную человеком. Сегодня в мире насчитывается более 700 миллионов телефонных аппаратов. Несмотря на необыкновенную сложность системы, пользоваться ею крайне просто. Часто именно эта простота создает барьеры на пути телефонного общения, скрывая необходимость учиться правильно пользоваться телефоном. Однако усилия ваши будут вознаграждены сторицей. Умение общаться по телефону поможет снизить стресс на рабочем месте, повысит эффективность вашей работы и даст вам преимущество в чрезвычайно конкурентной деловой среде.

На самом деле все просто, — утверждает американский психолог Дэвид Льюис. Секрет успешного общения по телефону заключается в контроле над:

- Своими эмоциями.
- Природой звонка.

Контроль над эмоциями

Многим людям свойственен страх телефонного общения. По мере нарастания физического напряжения вы начинаете терять концентрацию и ваша способность к эффективному общению снижается. Чрезмерное напряжения мышц лица, шеи и плеч меняет звучание вашего голоса. Напряженный мужчина представляется собеседнику старым, раздражительным и твердолобым, а напряженная женщина — эмоциональной и непредсказуемой.

Перед тем как набрать номер, избавьтесь от напряжения, расслабившись психически и физически. Вот несколько упражнений, которые помогут делать это быстро и незаметно, не вставая из-за письменного стола.

- Напрягите мышцы. Стисните кулаки, подожмите пальцы ног, втяните живот и сделайте глубокий вдох. Задержите дыхание и медленно досчитайте до пяти.
- Медленно выдохните. Расслабьте все тело. Опустите плечи, разожмите пальцы и развалитесь на стуле.
- Сделайте еще один глубокий вдох. Задержите дыхание на пять секунд. Во время вдоха следите, чтобы ваши зубы не были сжаты.
- Следующие пять секунд дышите спокойно. Почувствуйте, как спокойствие и расслабленность пронизывают все ваше тело.
- И наконец, успокойте свои нервы, представив, что вы лежите на золотистом, прогретом на солнце песке на берегу чистого, синего океана. Удерживайте этот образ в своем сознании в течение нескольких секунд.

Как победить страх пред микрофоном

Одной из причин, затрудняющих людям общение по телефону, является страх перед микрофоном. Даже самые находчивые и сообразительные в обычной жизни мужчины и женщины могут лишиться дара речи, когда их просят выступить в прямом эфир радио- или телевизионной передачи.

Телефон способен оказывать на человека точно такое же воздействие. Этот страх можно победить, если вы не будете пытаться говорить с телефонной трубкой. Вместо этого вообразите, что человек, которому вы звоните, сидит напротив вас, и обращайтесь прямо к нему. Представьте себе как собеседник реагирует на ваши слова: как он улыбается шуткам и сияет от удовольствия, услышав комплимент.

Если вы знаете, как выглядит собеседник, то мысленно нарисовать его образ не составляет труда. Некоторым людям помогает следующий прием: они ставят перед собой фотографию и разговаривают с ней.

При телефонном разговоре с незнакомым человеком попытайтесь по голосу представить

себе его внешность. Если голос глубокий и звучный, то собеседник скорее всего имеет внушительное телосложение. Легкие и нерешительные интонации, вероятно, указывают на хрупкого и немного застенчивого человека.

При общении по телефону пользуйтесь точно таким же языком тела, как и при личном общении. Если жестикуляция и богатая мимика являются для вас нормой, не отказывайтесь от них во время телефонного разговора. Когда чувства отражаются на вашем лице, голос становится более свободным, уверенным и естественным.

Контроль над природой своих звонков

Если вам предстоит важный разговор и его не избежать, по возможности звоните сами, а не дожидайтесь момента, когда позвонят вам. Это дает вам психологическое преимущество перед собеседником. Причин этого три:

- Вы решили занять время собеседника, и он уступает вашему желанию. Отвечая на звонок, человек позволяет себе, по крайней мере временно, подчиниться вам.
- Вы имеете возможность выбирать, как начать разговор, и у вас больше шансов направить беседу в нужное русло.
- Позвонив собеседнику сами, вы можете, не вызвав у него обиду, закончить разговор после того, как передали свое сообщение.

Имейте четкое представление о том, что вы собираетесь сказать

Прежде чем снимать трубку, вы должны иметь ясное представление, чего вы хотите добиться этим звонком. Спросите себя: «Какова цель моего разговора с этим человеком?»

Если вы хотите договориться о встрече и предполагаете возможный отказ, держите в голове несколько приемлемых часов и дат. Вопросом: «В пятницу, 23 числа, в десять часов — вас устраивает?» — вы заставляете собеседника размышлять, будет ли он свободен в это время, вместо того чтобы сомневаться в необходимости встречи с вами.

Отложите звонок, пока вы окончательно не сформулировали свое сообщение

Задержка, которая обычно приводит к бессмысленной потере времени, в следующих случаях может спасти вашу репутацию:

- Когда вы очень рассержены или чем-то расстроены. Отложив звонок, вы даете себе время успокоиться, чтобы изложить свои мысли четко, спокойно и эффективно.
- Когда вы чувствуете себя слишком усталым для успешного общения. Отложите звонок и отдохните, чтобы лучше провести разговор.
- Когда вам важно убедиться в достоверности фактов, например, если вы собираетесь на что-то жаловаться. Если перед тем как звонить, вы обдумаете все детали, это уменьшит вероятность того, что вы попадете впросак или позволите собеседнику сбить себя с толку.

Сделайте телефонное сообщение более авторитетным

Для этого требуется стоять, а не сидеть во время телефонного разговора, что в буквальном смысле слова усилит ваше ощущение власти над собеседником и обострит ум. Когда мы стоим все системы нашего организма приходят в состояние боевой готовности — как в физическом, так и в психическом плане.

Меняйте уши, чтобы сменить интерпретацию

Если разговор по телефону требует от вас анализа сложных фактов и цифр, а также логической и объективной оценки информации, старайтесь подносить трубку к *правому* уху.

Звуки, поступающие в это ухо, передаются в левое полушарие мозга чуть быстрее, чем те, которые поступают в правое полушарие. Это происходит потому, что скорость прохождения импульсов по слуховым каналам, ведущим в противоположное полушарие, несколько выше. Или, говоря научным языком, контралатеральное торможение нервных волокон слабее ипсилатерального.

Из-за того, что у большинства людей левое полушарие мозга отвечает за анализ и логическую обработку информации, оно нередко лучше приспособлено для оценки истинности неоднозначной информации во время общения по телефону. Правши могут делать это без особых усилий, если не должны одновременно что-то записывать.

Если поступающее сообщение лучше оценивать на интуитивном уровне, например, при попытке определить эмоциональное состояние собеседника, попробуйте поднести трубку к *левому* уху. Это означает, что звуки будут достигать правого полушария мозга немного раньше, чем левого.

Поскольку правое полушарие большинства людей отвечает за воображение и интуицию, это может повысить вашу восприимчивость к не выраженным словами сигналам.

Трудные звонки

Есть такие телефонные разговоры, которых мы боимся сильнее всего — когда нам звонят и когда требуется позвонить самому.

Вашему вниманию предлагается специальная техника, позволяющая справиться с самыми неприятными телефонными беседами, с которыми вам когда-либо приходилось иметь дело.

Но сначала приведем пять основных правил, которыми можно руководствоваться при любых типах неприятных телефонных звонков. Приятными их сделать никак не удастся, но эти практические советы немного облегчат вам жизнь.

1. По возможности берите инициативу на себя и звоните сами. Так вы сможете подготовиться к разговору, и вас не застигнут врасплох.
2. Переходите прямо к делу. Никогда не пытайтесь смягчить проблему, обходя острые углы. Начните разговор примерно так: «Причина моего звонка...», а затем приступайте к сути вопроса.
3. Если вас застали врасплох, никогда не отвечайте немедленно. Извинитесь и перезвоните после того, как обдумаете свой ответ.
4. Проверьте свое понимание результата разговора. Прежде чем положить трубку, повторите, каких действий вы ожидаете. Это важно потому, что в процессе общения по телефону мы склонны слышать — особенно при малейшем напряжении — то, что ожидаем, а не то, что действительно было сказано.

Кроме того, в подходящие моменты повторите ключевые моменты своей позиции. Эти повторения ни в коем случае нельзя считать пустой тратой времени — наоборот, они спасают нас от еще более бесполезной траты сил. При общении по телефону всегда помните правило троекратного повторения:

Правило троекратного повторения во время телефонного общения

1. Сначала скажите собеседнику, что именно вы собираетесь сказать
2. Потом скажите ему, что вы собираетесь ему сказать.
3. Потом скажите ему, что именно вы ему сказали.

И тогда вас, может быть, услышат.

Вот несколько типов звонков, которые обычно неприятно делать.

Взыскание долгов с важного клиента

Секрет успеха в таком разговоре — тактичная твердость. В таких случаях нет никакого смысла ходить вокруг да около или делать вид, что вы звоните только для того, чтобы справиться о его или ее здоровье. Такое начало не только звучит фальшиво, но и задает неверный тон всего разговора. Наилучшая тактика — это деловитость и прямота.

Если вам неприятно требовать у людей деньги, то, возможно, неплохой идеей будет записать основные моменты своего сообщения. Особенно важно быть точным при изложении фактов, при указании номера счета или заказа, даты и т.п.

Если из опыта общения с клиентом вам известно, что он непревзойденный мастер финансовой эквилибристики и использует любые предлоги, чтобы отсрочить платеж до самой последней минуты, отрепетируйте свою реакцию на возможную тактику собеседника, чтобы с самого начала не совершить ошибку.

Если, к примеру, он использует классическую отговорку: «Банковский счет уже оплачен», — которая считается одной из трех наиболее распространенных форм лжи, лучше всего принять это объяснение, оставив себе возможность еще раз потребовать долг, когда деньги, по вашим расчетам, уже должны придти. Хорошим ответом можно считать такой: «Вы не могли бы сказать, когда именно отправлен платеж, чтобы мы не пропустили его?» Эта фраза требует от собеседника большей точности.

При ответе: «Пару дней назад», — скажите, что если деньги не придут завтра, то вы будете считать, что он не дошел до адресата и вернулся к отправителю, и вы вправе ожидать выписки нового чека.

Резюме:

- Тщательно планируйте такие разговоры, предвосхищая возможную тактику затягивания платежа.
- Мысленно прорепетируйте звонок.
- Оставайтесь вежливыми во время общения по телефону, но проявите настойчивость.

Выслушивание обоснованных претензий

Сохраняйте спокойствие и не поддавайтесь на провокации, каким бы агрессивным ни был собеседник. Потеряв самообладание, вы только усилите его ярость до той точки, когда никакой разумный диалог уже невозможен.

Более того, вы потеряете клиента даже в том случае, если его жалобы в конечном итоге будут удовлетворены.

Дайте собеседнику выпустить пар, отвечая нейтральными фразами типа «Понимаю», «Да, конечно» и т.п.

Никогда не позволяйте запугать себя и не начинайте сразу же извиняться. Получите всю возможную информацию, чтобы составить максимально приближенную к действительности картину и оценить объем и обоснованность жалобы.

Копните глубже, задавая открытые вопросы, например: «С какими еще трудностями вы столкнулись?», «Разве сервисная служба не смогла разрешить вашу проблему по-другому?»

Если у вас под рукой нет необходимой информации, чтобы сразу же эффективно ответить на вопрос или жалобу, спросите у собеседника номер его телефона и скажите, что перезвоните ему, как только разберетесь в ситуации.

Не занимайте телефонную линию, просматривая папки, консультируясь с коллегами или в поиске информации в компьютере. Ожидание еще больше раздражает собеседника.

Даже если вы в состоянии дать немедленный ответ, иногда полезно сказать клиенту, что вы ему перезвоните. Это не только даст ему время остыть, но и обеспечит вам преимущество, поскольку на этот раз звонить будете вы. Психологически клиент будет ощущать, что он вам обязан, поскольку вы уже кое-что сделали для него.

Если вы не правы, признайте свою вину, а затем вежливо и искренне извинитесь — не унижая себя и не выставляя свою организацию в дурном свете.

Скажите, что сделаете все, что в ваших силах, чтобы исправить положение. Назовите свое имя, дайте свой номер телефона и предложите при возникновении каких-либо трудностей обращаться прямо к вам.

Установление дружеских отношений не только делает жалобу безопасной, но и позволит

вашей компании приобрести довольного клиента, который в будущем, возможно, сделает новые заказы. На самом деле при умелом обращении жалоба может быть превращена в благоприятную возможность для продаж.

Резюме:

- Будьте вежливы, но, принося извинения, не унижайтесь.
- Выясните все факты, прежде чем выбрать стратегию действий.
- Позвоните клиенту. Эта тактика поставит вас в выгодное положение.

Предъявление претензий

Перед тем как набирать номер, определите для себя, чего вы хотите добиться этим звонком: возврата денег, замены некачественных товаров, лучшего обслуживания или чего-то еще.

Тщательно проверьте факты. Прежде чем звонить, убедитесь, что у вас под рукой имеются все доказательства, подтверждающие вашу точку зрения.

Телефонный звонок лучше письма. Люди гораздо охотнее реагируют на претензию, высказанную им лично, и, кроме того, даже короткий разговор может быть более информативен, чем самое длинное письмо.

Если вам морочат голову всевозможными отговорками, используйте тактику «заевшей граммофонной пластинки». Это значит, что вы с вежливой настойчивостью будете повторять свои требования вновь и вновь, пока не добьетесь их удовлетворения. Как в пластинке, которую заело, фраза должна произноситься каждый раз с одной и той же интонацией. В тоне вашего голоса не должно появляться ни «металла», ни «яда».

Старайтесь не переходить на личности и не терять самообладания. Ведите себя вежливо, но твердо.

Всегда беседуйте с начальником. Чем выше вы обратитесь, тем быстрее займутся вашей жалобой.

Резюме:

- Тщательно планируйте звонок. Проверьте факты и поставьте перед собой ясную цель.
- Будьте вежливы и не переходите на личности.
- Разговаривайте с руководителем максимально высокого ранга.

Как убедить начальника в его неправоте, не пожертвовав при этом своей карьерой

Планирование этого звонка зависит от характера вашего босса, а также от установившихся между вами взаимоотношений. Некоторые начальники предпочитают деловой подход к будут уважать вас за прямоту и откровенность.

В таких случаях разговор может быть настолько открытым, насколько вы пожелаете. Сохраняйте спокойствие, проявите настойчивость и уверенность в себе. Этого можно достичь, если вы тщательно подготовились, абсолютно уверены в фактах и готовы встретить любые возможные возражения.

Если ваш босс скорее всего придет в ярость при малейшем намеке на его неправоту, вам следует придерживаться более тонкой и хитрой стратегии. Прежде всего нужно убедить начальника, что именно он придумал тот план, который вы отстаиваете.

Способы достижения этой цели зависят от того, насколько сильно различаются ваши предложения. Если у ваших точек зрения есть несколько общих пунктов, начните с подчеркивания сходства по этим ключевым позициям и похвалы его предложениям.

Дойдя до пункта, в котором начальник, по вашему мнению, ошибается, постарайтесь сказать нечто вроде: «Откровенно говоря, я не очень понял этот момент. Полагаю, ваша стратегия заключается в том...», — а затем изложите свои предложения. После фразы «Поскольку это позволит нам...» опишите выгоды, которые принесет принятие этой идеи, или трудности, с которыми вы столкнетесь, отвергнув ее.

Если у начальника есть хоть капля проницательности, он сразу же увидит слабое место в своем плане и с радостью примет ваши предложения за свои собственные намерения. Честный начальник даже признает, что вы правы и что его первоначальный подход был ошибочным.

Резюме:

- Точно определите, почему и в чем именно ошибается начальник.

- Вы должны быть твердо уверены в фактах, прежде чем бросать вызов боссу.
- Если начальник не выносит, когда он не прав, постарайтесь убедить его, что ваши идеи — это его собственные.

Отказ поставщику, с которым у вас сложились близкие отношения

Большинство людей хотят нравиться окружающим, и поэтому мы не любим сообщать что-то неприятное или огорчительное. Но если поставщик даже после недвусмысленного предупреждения продолжает вас обманывать, вам, возможно, придется выбирать одно из двух: распрощаться с ним или со своим бизнесом.

Здесь, как и для любого важного звонка, огромное значение имеет предварительная подготовка. Возможно, для снятия стресса стоит отрепетировать разговор с кем-нибудь из коллег.

Позвоните коллеге и проигrajте с ним ситуацию, прогнозируя возможную реакцию поставщика на основе знания его характера. Коллега имитирует наиболее вероятную реакцию собеседника, давая вам возможность отшлифовать свои ответы.

Не нужно долгих предисловий — сразу же переходите к делу. Вы должны сказать нечто вроде этого: «Обычно в таких случаях я отправляю письмо, но, учитывая тесные взаимоотношения, которые сложились у нас за последние пару лет, я посчитал, что лучше сказать вам это лично. Мы собираемся отказаться от ваших услуг, потому что...», — а затем перечислить свои претензии.

Если вы не желаете вступать в продолжительную дискуссию, используйте тактику «заевшей граммофонной пластинки», суть которой заключается в следующем: вы просто повторяете основные факты снова и снова, не позволяя себе отклоняться в сторону.

Перед тем как позвонить, определите, какой из трех возможных целей вы собираетесь достичь:

1. Избавиться от него навсегда.
2. Передать ему последнее предупреждение, но быть готовым дать ему еще один шанс.
3. Дать «предупредительный выстрел» по его позициям в надежде на улучшение качества

или соблюдение сроков.

Самая опасная ловушка: начать с пункта 1 и закончить пунктом 3. Поставщик еще больше укрепит в своем мнении, что вы бесхарактерный человек.

Резюме:

- Знать, чего вы хотите добиться.
- Отрепетировать звонок с коллегой, разыграв его по ролям.
- Использовать тактику «заевшей граммофонной пластинки», чтобы избежать втягивания в дискуссию по второстепенным вопросам.

Взыскание долга

Боязнь отказа мешает многим людям предъявлять свои права, и это в полной мере относится к законному требованию возврата долга. Для подобных разговоров телефон является идеальным посредником. В этом случае беседа носит достаточно личный характер, что уменьшает вероятность отказа по сравнению с письмом, но в то же время не связана с таким стрессом, как разговор с глазу на глаз.

Сначала нужно выяснить, может ли лицо, которому вы звоните, распорядиться о возврате долга. Нет смысла беседовать, к примеру, с секретаршей, если вернуть вам деньги уполномочен только заведующий отделом сбыта. Поэтому начинать разговор нужно с выяснения, кто в данной организации отвечает за эти вопросы. Если вы имеете дело с крупной компанией, то вполне вероятно, что найдется сотрудник, который по долгу службы занимается именно этим.

Соединившись с нужным человеком, попросите его назвать свое имя. Это позволит вести более доверительный и дружеский разговор.

Объясните, что вы звоните по поводу возврата долга, и удостоверьтесь, что человек на другом конце провода имеет полномочия решить вашу проблему.

Спокойно и четко объясните причину своего звонка. У вас под рукой должны быть все необходимые факты и цифры, такие, как дата поставки, номер заказа и т.п. Ваша способность быстро и точно ответить на такие вопросы в значительной степени повысит уважение к вам со стороны собеседника.

Если вы требуете возврата долга, твердо заявите об этом с самого начала и не позволяйте склонить себя к компромиссным предложениям. Встречаясь с отказом, продолжайте некоторое время настаивать, а затем попросите собеседника соединить вас с его начальником. Любая договоренность должна быть подтверждена письмом или факсом сразу же после звонка.

Резюме:

- Удостоверьтесь, что собеседник имеет достаточно полномочий для возврата долга.
- Точно и пунктуально объясните свой вопрос.
- Никогда не теряйте самообладания, даже столкнувшись с первоначальным отказом.

«Холодные» звонки с целью установления деловых контактов

Большинство людей не любят «холодных» звонков (т.е. неподготовленных, без предварительной договоренности). Но если вы привыкли к отказам, это может быть весьма эффективным способом организации нового бизнеса.

Первый шаг — это соединиться с человеком, который вам нужен, что нередко означает необходимость преодолеть сопротивление секретаря. Секретарь может потребовать, чтобы вы сообщили, по какому делу вы звоните. Есть два испытанных и надежных способа преодолеть этот барьер.

Первый способ: «Меня зовут..., я являюсь партнером (или кем-то еще). Я звоню по поводу будущего финансового отчета вашей компании, и мне нужно срочно поговорить с... Будьте любезны, соедините меня с ним».

Второй способ более короткий, но обычно более эффективный: «Я звоню издалека. Будьте добры, соедините меня с...»

После соединения с нужным лицом у вас есть не более 15 секунд, чтобы пробудить у потенциального клиента интерес. Поэтому здесь важно с первых же слов завладеть вниманием собеседника.

Испытанные и надежные методы включают в себя вызывающие интерес вопросы, например: «Ваша фирма заинтересована в дополнительной прибыли в 10000 долл. в

месяц?» — или ссылки на других людей: «Я звоню вам по совету Билла Джонса. Ему кажется, что вы могли бы извлечь пользу из наших предложений».

Кроме того, вы можете выдвинуть предложение, от которого собеседник просто не сможет отказаться: «Я хотел бы рассказать вам о методе, позволяющем увеличить прибыль на 75 процентов. Он уже используется большинством многонациональных компаний».

Резюме:

- Не выбирайте такое время дня, когда нужный вам человек бывает особенно занят.
- Приготовьтесь, что секретари и помощники попытаются помешать вам.
- Используйте привлекающую внимание первую фразу. Чем дольше вы беседуете, тем выше ваши шансы завершить продажу или договориться о встрече.

Продажа идей

Как уже отмечалось выше, люди обращают внимание только на те сообщения, которые — как им кажется — предлагают нечто позитивное лично для них. Чтобы продать идею коллеге, нужно сначала взглянуть, как она выглядит с его точки зрения. Затем следует определить, какой подход с наибольшей вероятностью заставит коллегу увидеть личную выгоду в вашем предложении, например, возможность произвести хорошее впечатление на начальника эффективностью своей работы, уменьшить время, затрачиваемое на рутинную работу, поднять уровень продаж и т.д.

Четко и вдохновенно опишите эти преимущества. Чтобы убедить собеседника, вы сами должны излучать убежденность. Тщательно выбирайте время для звонка; избегайте моментов, когда вы точно знаете, что коллега чрезвычайно занят.

Резюме:

- Посмотрите на свое предложение глазами собеседника.
- Преподнесите свою идею так, чтобы собеседник сразу же увидел в ней свою личную выгоду.
- Проявите энтузиазм. Если в вашем тоне не будет убежденности, вам никогда не удастся убедить других.

Критика полного энтузиазма, но невнимательного подчиненного

Используйте технику ПИН (Позитив-Интерес-Негатив), чтобы сохранить энтузиазм собеседника, одновременно исправив его ошибки.

Начните с того, что отметьте и похвалите все *Позитивные аспекты* его или ее деятельности. Это заставит собеседника внимательнее прислушиваться к вашим словам. Если вы начнете с критики, то он довольно быстро перестанет вас слушать.

Затем укажите *Интересные аспекты* его подхода к проблеме. Это поможет ему увидеть, как можно усовершенствовать свою работу. Эти нейтральные замечания, вставляемые после похвалы, спускают его с небес на землю, не приводя к ослаблению внимания.

И только после завершения двух первых этапов следует рассмотреть *Негативные аспекты* деятельности вашего сотрудника. Однако делать это следует конструктивно, подробно объясняя, как и почему возникла ошибка и что можно сделать, чтобы избежать ее повторения в будущем.

По возможности звоните сразу же после события, так как чем быстрее будут оценены успехи и указаны ошибки, тем выше вероятность того, что ваш звонок окажет требуемое воздействие.

Резюме:

- Звоните как можно раньше.
- Начните с одобрения позитивных моментов.
- Указывая на ошибки, предлагайте практические советы по улучшению работы. Советы должны быть конкретными, а не общими.

Прием жалоб

Никогда не принимайте жалобы на вашу компанию на свой счет. Если абонент агрессивен, постарайтесь сохранить спокойствие. Просто слушайте, изредка вставляя неопределенные междометия, вроде «гм» и «э-э», пока гнев собеседника не утихнет. Бесполезно пытаться спорить с рассерженным человеком или прерывать поток его слов — даже в том случае, когда он не прав.

Большая часть его гнева пропадет, если вы будете слушать его сочувственно. Умение

слушать может превратить вас из врага в друга.

Точно так же, как при личной беседе, вы должны сделать так, чтобы абонент изложил все свои жалобы, прежде чем приступать к рассмотрению любой из них. Это исключит ситуацию, когда собеседник сообщает нечто новое в тот момент, когда вы уже чувствуете, что проблема решена.

Никогда не используйте такие термины, как «проблема» или «жалоба», которые только усиливают раздражение собеседника. Вместо них применяйте выражения, «эта ситуация» или «подобный подход».

Перескажите жалобу собственными словами. Это проясняет ключевые моменты и помогает избавиться от эмоционального аспекта, который привносит собеседник.

Ни в коем случае не пытайтесь успокоить абонента обещаниями, которые вы не в состоянии выполнить. Если вы не уверены, какой путь избрать, пообещайте собеседнику перезвонить позже, когда вы будете обладать полной картиной сложившейся ситуации.

При этом вы должны обязательно перезвонить.

Резюме:

- Сохраняйте спокойствие, даже если на вас кричат.
- Слушайте внимательно и сочувственно. Это может превратить вас друга.
- Никогда не давайте обещаний, которых вы не сможете выполнить. Это усугубляет исходную ошибку.

«Общение» с автоответчиком

Некоторые люди отказываются говорить с автоматом, а другие внезапно лишаются дара речи, услышав характерный сигнал. Возможно, у вас возникают именно такие чувства. Ни в коем случае нельзя попусту тратить время, вешая трубку или оставляя сообщение, в котором не содержится хотя бы части того, что вы хотели сказать.

Вот несколько практических советов по общению с любым автоответчиком:

- Не обращайте внимания на тот факт, что ваш голос записывается на пленку. Представьте себе, что на другом конце провода находится человек.
- Назовите дату и время своего звонка. Этим вы уменьшите вероятность того, что ваш звонок пропустят.
- Говорите медленнее, чем обычно, чтобы ваше сообщение могли легко понять при первом же воспроизведении пленки. Люди раздражаются, когда им приходится перематывать кассету, чтобы прослушать невнятное сообщение второй или третий раз.
- Повторите фамилии, адреса или телефонные номера. Их иногда трудно понять с первого раза.
- Сделайте ваше сообщение кратким.

Десять заключительных советов, касающихся общения по телефону

1. Деловой звонок обязательно начинайте с приветствия: доброе утро, добрый день и т.д. Это не только проявление вежливости, так вы даете собеседнику время сообразить, кто вы, и сосредоточиться на возможной цели вашего звонка.

Если звонят вам, не забывайте, что человек, ожидающий, пока вы снимите трубку, отвлекается — даже если это продолжается в течение трех сигналов вызова (установленный во многих организациях порог ответа). В результате он часто не может сосредоточиться в первые несколько секунд разговора. Если вы сразу же произнесете название своей организации, абонент может не уловить его, а переспросить постесняется. Это приводит к потере времени — его и вашего — и такой ситуации легко избежать. Поздоровавшись, назовите свою организацию и/или номер телефона, чтобы абонент удостоверился, что он попал туда, куда нужно. Ошибка обнаруживается сразу же, и это позволяет не тратить зря времени.

И наконец, называя себя, вы с самого начала устанавливаете с собеседником позитивные отношения. При этом и ваша организация, и вы сами представляетесь ему более радушными и дружелюбными.

Никогда не спрашивайте незнакомого человека: «Как дела?» Это звучит фальшиво.

Никогда не заявляйте собеседнику: «Вы меня не знаете». Это указывает на недостаток уверенности в себе.

2. Тщательно выбирайте время для деловых звонков. Самые неудачные часы — рано утром или поздно вечером.

Обязательно спрашивайте: «У вас есть минутка для короткого разговора или мне перезвонить в другое время?» Предложите время для разговора, если человек в данный момент не может с вами поговорить: «В 10 часов вас устроит?»

3. При помощи метода ВИЖД убедитесь, что вас слушают. Эта аббревиатура состоит из начальных букв ключевых элементов успешного звонка.

В. Внимание. Вы должны заставить собеседника сосредоточиться и внимать вашим словам, чтобы не стать жертвой его рассеянности.

И. Интерес. Чтобы поддерживать внимание собеседника, ваше сообщение должно учитывать фактор интереса.

Ж. Желание. Ваши слова должны пробудить у собеседника желание.

Д. Действие. Ваше сообщение должно заканчиваться четко сформулированным планом действий.

4. Обязательно называйте собеседника по имени. Если вы только что познакомились, постарайтесь, чтобы его имя запечатлелось у вас в памяти. Этого можно добиться, повторив его про себя несколько раз, а затем часто его используя. Помните, что людей больше всего интересует собственная персона! Американские исследователи проанализировали 500 телефонных звонков и обнаружили, что местоимение «я» встречается в них более 4000 раз!

По окончании разговора запишите имя собеседника, а также другую информацию о нем, полученную во время беседы, например, имена и возраст его детей. Аккуратно храните эти записи. Они помогут вам установить еще более теплые отношения при последующих звонках.

5. Улыбайтесь во время телефонного разговора. Улыбка не только помогает передать собеседнику ваш энтузиазм, но и подпитывает вас энергией. Улыбка способствует выработке мозгом химических соединений которые усиливают ощущение уверенности в себе и оптимизма.

6. Обязательно делайте «благодарственные» звонки в тех случаях, когда вам оказали какую-либо услугу. Они очень полезны для будущего сотрудничества. Чем быстрее ваша реакция, тем действеннее такие звонки.

7. Постарайтесь представить себе образ мыслей собеседника. Это непростая задача, однако существуют способы облегчить ее.

- Не пытайтесь выполнить объективный анализ на основе голоса собеседника. Для левого полушария мозга, отвечающего за логику, в этой ситуации слишком много неизвестных величин. Вместо этого прислушайтесь к интуитивному правому полушарию. Расслабьтесь, слушая собеседника, и позвольте впечатлениям и ощущениям сформироваться в вашем мозгу. Такие естественные впечатления могут оказаться удивительно точными.

- Высокий темп речи (в том случае, если содержание вполне осмысленно) указывает на интеллект выше среднего.

- Колебания, заикание и паузы часто выдают волнение или нерешительность.

- В зависимости от содержания подчеркивание определенных фраз может указывать на соответствующие подсознательные симпатии и антипатии.

- По стилю собеседника попытайтесь определить, с каким типом личности вы беседуете: с «руководителем», «матерью», «механиком» или «мотиватором».

«Руководителю» следует объяснить, как ваши предложения будут способствовать его успеху или облегчат достижение его целей. Убедите «мать» в ценности своих предложений, подчеркивая то, какую пользу они принесут людям. При разговоре с «механиком» используйте факты и цифры, а сообщение для «мотиватора» должно быть как можно занимательнее.

8. Поощряйте сотрудничество при помощи фразы: «Вы согласны?» Это позволит вам:

- Вызвать позитивную реакцию собеседника на ваше сообщение.

- Вовлечь его в разговор в любой момент, когда вам требуется обратная связь относительно того, как воспринимаются ваши идеи, или когда вы хотите подчеркнуть ключевые моменты своего сообщения.

- Слегка подтолкнуть его к принятию вашей точки зрения, ответив на ваш вопрос положительно. Такой ответ наиболее вероятен, поскольку люди склонны выбирать самый легкий путь. Только очень упрямый человек способен отрицательно ответить на такой дружелюбный вопрос. И чем больше утвердительных ответов вы услышите во время беседы, тем выше шансы, что ваши предложения будут приняты.

- Добиться согласия в завершающей стадии разговора. Если вы уже использовали эту фазу несколько раз, ее повторение увеличит вероятность того, что более серьезная просьба тоже будет выполнена.

В некоторых случаях людям так нравится эта фраза, что они даже копируют интонации и голос того, кто ее произносит.

9. Никогда не отвечайте на телефонный звонок, когда вы едите, пьете или разговариваете с кем-то другим. Ни в коем случае не закрывайте телефонную трубку рукой, чтобы обратиться к стоящему рядом с вами человеку. Это выдает ваш крайний непрофессионализм.

10. Обязательно прощайтесь с собеседником: умение эффективно закончить разговор по телефону не менее важно, чем умение донести свои мысли до слушателя. Слишком длинный разговор способен вызвать смущение, скуку или раздражение собеседника.

Чтобы должным образом завершить разговор, используйте технику ВТЗ (вежливость-твердость-законченность):

Будьте вежливы. Если вы имеете дело с незнакомым человеком, включите его имя в свое последнее предложение. Если вы хотите, чтобы собеседник запомнил те или иные факты, повторите их сразу же после прощания.

Будьте твердыми. Не позволяйте вовлечь себя в не имеющую отношения к делу дискуссию. Если вам трудно это сделать, для подстраховки имейте под рукой несколько благовидных предлогов, например: «Прошу прощения, меня зовут к другому телефону». Обычно — если ваш тон доброжелателен — собеседник понимает намек, что пора прощаться.

Заканчивайте разговор. Только обязательно позвольте собеседнику первым повесить трубку. Если это сделаете вы, то разговор закончится на психологически не очень дружественной ноте.