Автор: admin
14.07.2011 20:29 - Обновлено 30.10.2014 02:38

Как правильно общаться по телефону? Часть 3: 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 подготовится 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.5. При общении по телефону всегда помните
правило троекратного повторения
: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 сделает 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. • Перезвоните клиенту. Эта тактика поставит вас в выгодное положение.

Автор - **Андрей Савчин**

Источник