

Iain Maitland

Rozmowy telefoniczne. Metody i techniki

- ✦ Sprawnie załatwiał przez telefon nawet najtrudniejsze sprawy
- ✦ Korzystaj z telefonu, aby kreować pożądany wizerunek swój i swojej firmy
- ✦ Opanuj i stosuj najlepsze techniki prowadzenia rozmów telefonicznych



PLUS **MINISŁOWNICZEK**
polsko-angielsko-niemiecki

one QUICK!
press

Spis treści

Wstęp	9
1. Prowadzenie trudnych rozmów	11
Planowanie rozmów	11
Odbywanie rozmów	13
Kolejne rozmowy.....	16
Taktyka prowadząca do zwycięstwa — lista zadań do wykonania „krok po kroku”	17
2. Rozmowy z klientami	19
Pytanie o produkty lub usługi	19
Telefonowanie do potencjalnego klienta	21
Prośba o przedstawienie potencjalnemu klientowi	23
Prezentacja oferty handlowej	24
Prośba o udzielenie rabatu — odpowiedź pozytywna	26
Prośba o udzielenie rabatu — odpowiedź odmowna.....	27
Prośba o udzielenie kredytu — odpowiedź pozytywna	28
Prośba o udzielenie kredytu — odpowiedź odmowna	30
Zamknięcie sprzedaży	31
Rozmowa z asystentem	32
Rozmowa po sprzedaży	33
Prośba o potwierdzenie wiarygodności klienta.....	35
Przeprosiny za niedostarczony towar	36
Reklamacja produktu lub usługi	37
Reklamacja — odpowiedź pozytywna	38
Reklamacja — odpowiedź negatywna	40
Nieregulowana płatność — pierwszy telefon.....	41

Nieuregulowana płatność — drugi telefon	43
Nieuregulowana płatność — trzeci telefon	44
Prośba o odroczenie płatności — odpowiedź pozytywna	46
Prośba o odroczenie płatności — odpowiedź odmowna	47
Telefon do klienta od dłuższego czasu nie składającego zamówień	49
Telefon do klienta, który zamknął rachunek	50
3. Rozmowy z dostawcami	53
Telefon od przedstawiciela handlowego	53
Telefon od osoby zajmującej się badaniem rynku	55
Telefon od upartego przedstawiciela handlowego	56
Sprzeciw wobec niechcianych telefonów od przedstawicieli handlowych	57
Zapytanie o towary i usługi	58
Prośba o rabat	59
Pytanie o warunki kredytu	60
Reagowanie w przypadku opóźnionej dostawy, zgoda na proponowaną datę	62
Reagowanie w przypadku opóźnionej dostawy, brak zgody na proponowaną datę	63
Odmowa przyjęcia uszkodzonego towaru	64
Reklamacja — przyjęta	66
Reklamacja — odrzucona	67
Reklamacja dotycząca rachunku	68
Prośba o przyjęcie z powrotem niesprzedanego towaru	70
Prośba o zwiększenie limitu kredytowego	70
Wezwanie do zapłaty	71
Prośba o przedłużenie spłaty kredytu — odpowiedź pozytywna ..	72
Prośba o przedłużenie spłaty kredytu — odpowiedź odmowna	74
4. Rozmowy z pracownikami	77
Pytania o szansę zatrudnienia	77
Zapraszanie kandydata na rozmowę kwalifikacyjną	79
Przeprowadzanie rozmowy kwalifikacyjnej przez telefon	80
Telefony od kandydatów	82
Prośba o referencje	83
Składanie kandydatowi oferty pracy (przyjętej przez kandydata)	85

Składanie kandydatowi oferty pracy (odrzuconej przez kandydata)	86
Telefony od kandydatów	88
Przyjmowanie zawiadomienia o chorobie	89
Telefon do pracownika na zwolnieniu lekarskim	91
Radzenie pracownikowi w problemach zawodowych	92
Radzenie pracownikowi w problemach natury osobistej	94
Przekazywanie podziękowań współpracownikowi	95
Udzielanie pochwały	96
Motywowanie pracownika do lepszej pracy	97
Udzielanie nagany	99
Udzielanie referencji pracownikowi	102
5. Rozmowy w sprawach prywatnych	105
Pytanie o możliwość zatrudnienia — znany rozmówca	105
Pytanie o możliwość zatrudnienia — nieznany rozmówca ...	107
Zaproszenie na rozmowę kwalifikacyjną	108
Rozmowa kwalifikacyjna przez telefon	110
Propozycja zatrudnienia — odpowiedź pozytywna	111
Propozycja zatrudnienia — odpowiedź odmowna	114
Zaproszenie na spotkanie	115
Prośba o spotkanie — odpowiedź pozytywna	116
Prośba o spotkanie — odpowiedź odmowna	117
Przedstawianie kolegi osobie trzeciej	118
Dziękowanie koledze za przedstawienie	120
Gratulacje z okazji awansu	121
Gratulacje z okazji otrzymania nagrody	122
Dziękowanie za nagrodę	123
Dziękowanie za prezent	123
Wyrażanie współczucia z powodu utraty pracy	124
Wyrażenie współczucia po niepowodzeniu w interesach	126
Kondolencje po śmierci współmałżonka	128
6. Rozmowy różne	131
Prośba o darowiznę	131
Dziękowanie za darowiznę	133
Prośba o wpłatę na cel charytatywny — odpowiedź pozytywna ...	134
Prośba o wpłatę na cel charytatywny — odpowiedź odmowna	135

Prośba o przysługę	136
Prośba o wyświadczenie przysługi — odpowiedź pozytywna ...	136
Prośba o wyświadczenie przysługi — odpowiedź odmowna.....	137
Proponowanie przysługi.....	138
Proponowanie przysługi — odpowiedź pozytywna.....	139
Proponowanie przysługi — odpowiedź odmowna	140
Rozmowa z redakcją gazety.....	141
Rozmowa z redaktorem.....	142
Wywiad prasowy	144
Wywiad radiowy	145
Odmowa udzielenia wywiadu.....	147
Prostowanie niedokładnych informacji prasowych	148
Gratulacje po pochlebnym artykule w gazecie	149
Przypominanie o obietnicy.....	150
Przypominanie o podjętym zobowiązaniu.....	152
Zaproszenie	153
Zaproszenie — odpowiedź pozytywna	155
Zaproszenie — odpowiedź odmowna.....	156
Telefonowanie do służb ratunkowych	157
Obsceniczny telefon.....	157
Głuchy telefon.....	158

1

Prowadzenie trudnych rozmów

Trudne rozmowy telefoniczne można podzielić na dwie grupy: wychodzące — tak zróżnicowane, jak ściganie dłużników i przypominanie o niedotrzymanej obietnicy — oraz przychodzące, od reklamacji produktu czy usługi do udzielania wywiadu prasowego bądź radiowego. Niezależnie od tego, jakiego rodzaju rozmowę prowadzisz, musisz ją dobrze zaplanować, skutecznie przeprowadzić i wykonać wszelkie następujące po niej czynności, konieczne, by można było przypieczętować jej sukces.

Planowanie rozmów

Obojętne jest, czy sam wykonujesz, czy też przyjmujesz rozmowę — kluczem do sukcesu jest odpowiednie przygotowanie. Nie musisz koniecznie planować wszystkiego w najdrobniejszych szczegółach, ale warto mieć orientację na temat tego, *z kim* rozmawiasz, *kiedy* i *skąd* masz zamiar przeprowadzić rozmowę, *co* powiesz i *jak* przekonasz rozmówcę do zrobienia tego, czego sobie życzysz. Większość z tych kwestii można sobie wstępnie opracować w myślach; po jakimś czasie stanie się to zresztą Twoją drugą naturą.

Z kim?

Rozważ, jeśli to możliwe, z kim będziesz rozmawiał, jak dobrze go znasz i jaka ta osoba jest. Będzie to miało wpływ na sposób, w jaki będziesz się zwracał do rozmówcy — nieoficjalnie „Aniu” do byłej współpracownicy, czy bardziej formalnie „panie Kowalski” do przyszłego pracodawcy. Twoja ocena (która przecież nie musi zająć Ci wiele czasu) umożliwi Ci również rozpoznanie poziomu wiedzy rozmówcy, zrozumienie sytuacji, a także wpłynie na sposób, w jaki będziesz rozmawiał. Na przykład możesz być zmuszony do udzielenia najprostszych nawet informacji laikowi, podczas gdy specjalista będzie bardziej zorientowany w szczegółach technicznych.

Kiedy?

Zastanów się dobrze nad najbardziej odpowiednią porą na telefonowanie do kogoś. Zazwyczaj należy się starać, by robić to o najdogodniejszej dla rozmówcy godzinie. Ogólnie nie należy dzwonić przed dziesiątą rano, gdyż jest to czas przychodzenia do pracy, sprawdzania poczty itp. Między 12 a 14 niektórzy mają przerwę obiadową. Po 17 z kolei mogą już zbierać się do domu. Musisz być jednak przygotowany również na przyjmowanie rozmów przychodzących, niezależnie od godziny. Upewnij się, że masz dość czasu na właściwe ich przeprowadzenie. Jeśli tak nie jest, włącz automatyczną sekretarkę, a następnie oddzwaniaj przy najbliższej okazji.

Gdzie?

Niezależnie od tego, czy odbierasz, czy wykonujesz telefon, rozsądnie jest zadbać o ciche pomieszczenie. Może się to wydawać oczywiste, jednak wiele osób o tym nie myśli — same zresztą na tym tracą, gdy przeszkadza im hałas z sąsiedniego biura czy przerywa im współpracownik. I znów, jeśli nie jesteś w stanie przeprowadzić rozmowy w cichym pomieszczeniu, włącz automatyczną sekretarkę, a następnie oddzwon przy bardziej sprzyjających warunkach. Za każdym razem, gdy rozmawiasz przez telefon, zadбай o to, by

mieć pod ręką długopis czy ołówek i notes, aby móc robić notatki. Zaopatrzyć się też w zapasowy długopis, na wszelki wypadek.

Co?

Gdy rozmawiasz z kimś przez telefon, powinieneś dokładnie wiedzieć, jakie sprawy chcesz omówić. Zrób listę ważnych punktów, abyś mógł się do niej odwołać — na przykład nazwisko rozmówcy, jego numer wewnętrzny, pytania, które chcesz zadać, i opinie, które chcesz wyrazić. Jeśli próbujesz sprzedać jakiś produkt, wypisz jego zalety i patrz na kartkę, byś nic nie pominął. Jednak używaj notatek jako podpowiedzi, a nie scenariusza, który mógłby Cię ograniczać i który powodowałby, że Twój wywód będzie brzmiał nienaturalnie. Miej również pod ręką mogącą się przydać dokumentację — na przykład faktury, życiorysy, wcześniejszą korespondencję i tak dalej.

Jak?

Zastanów się, jak przekonasz osobę, do której dzwonisz, by zrobiła to, co chcesz. Możesz to osiągnąć, mówiąc jej to, czego ona chce się dowiedzieć, a nie to, co Ty chciałbyś przekazać. Na przykład wyjaśnij, do jakiego stopnia korzystne będzie nabycie produktu, który chcesz sprzedać, a nie opowiadaj, co Tobie się w nim podoba. Zadbaj również o ułatwienie rozmówcy wymaganej odpowiedzi — na przykład prześlij faksem szczegółowe informacje na temat produktu i formularz zamówienia natychmiast po skończeniu rozmowy.

Odbywanie rozmów

Niezależnie od tego, czy sam dzwonisz, czy też przyjmujesz rozmowę, powinieneś być gotów do przeprowadzenia jej w sposób efektywny. Z kimkolwiek rozmawiasz i cokolwiek masz do powiedzenia, pamiętaj, że w większości rozmów należy kierować się tymi samymi wytycznymi — powinieneś zatem być gotów odpowiednio ją *rozpocząć*, *mówić* i *śłuchać*, *pytać* i *odpowiadać* na pytania oraz *zakończyć* rozmowę grzecznie i fachowo.

Rozpoczynanie

Gdy do kogoś dzwonisz, powinieneś znać nie tylko nazwisko, ale również — jeśli jest nietypowe — jego prawidłową wymowę, numer wewnętrzny (jeśli jest potrzebny) oraz wiedzieć, w jakiej sprawie dzwonisz i czego oczekujesz. Wszystkie te informacje, wypowiedziane w miły i grzeczny sposób, będą dobrym początkiem rozmowy: „Halo, proszę o połączenie z panią Zielińską, wewnętrzny 401. Dziękuję. Pani Zielińska? Dzień dobry, nazywam się Jan Maciejak, dzwonię w sprawie...”.

Gdy odbierasz rozmowy przychodzące, Twój głos musi brzmieć profesjonalnie i pewnie: „678-90-12, Dawid Kwiatkowski, słucham” — taki początek zazwyczaj wystarcza, jeśli osobiście odbierasz telefon. „Witam, tu Magdalena Nowak, proszę zostawić nazwisko, numer i krótką wiadomość po sygnale. Oddzwonię pod koniec dnia” — to przykład właściwej wiadomości na automatycznej sekretarce. Ważne, by taka wiadomość była zwięzła i oficjalna, bez frywolnych czy dziwaczných elementów, które mogą podziałać zniechęcająco.

Mówienie

Ze względu na to, że musisz być wyraźnie słyszany, być może nie najlepszym pomysłem jest przeprowadzanie trudnych rozmów z telefonu komórkowego, który może czasem zawodzić. Zadbaj o to, byś był dobrze zrozumiany, co może wiązać się z używaniem prostego i pozbawionego wieloznaczności języka zamiast slangu, żargonu czy wyrażeń technicznych. Podawaj pisownię nazwisk lub trudnych wyrazów i powtarzaj liczby, jeśli trzeba. Być może dobrze byłoby nagrać swój głos i odtworzyć, aby sprawdzić, czy Twoja wymowa jest wyraźna, czy nie zacinasz się, nie bełkoczesz czy niewyraźnie mamroczesz. Pamiętaj również, by mówić wprost do słuchawki.

Słuchanie

Choć wydaje się to oczywiste, pamiętaj zawsze, by uważnie słuchać tego, co mówi Twój rozmówca. Bardzo łatwo jest popaść w nawyk rozmyślania o tym, co właśnie powiedziałeś (lub powinieneś być

powiedzieć) lub co chcesz powiedzieć za chwilę. W rezultacie ryzykujesz, że nie usłyszysz i odpowiesz coś bez sensu albo zaczniesz mówić, przerywając rozmówcy, co może być obraźliwe. Grzeczność wymaga, by było słychać, że słuchasz — reaguj podczas pauz, mówiąc „mhm”, „tak”, „mów dalej”, a także proś o powtórzenie nazwisk, zwłaszcza gdy chcesz je zapisać.

Zadawanie pytań

Zapisz na swojej liście wszystkie pytania, jakie chciałbyś zadać podczas rozmowy. Pytania „otwarte”, zaczynające się od „co?”, „jak?” i „dlaczego”, zachęcają rozmówcę do mówienia, wyjaśniania i przedstawiania własnych opinii i poglądów. Pytania „zamknięte”, takie jak „Czy może pan udzielić 10% rabatu?” lub „Czy uregulował pan rachunek?”, powinny ukrócić ogólnikowe i chaotyczne zdania oraz zaowocować krótką, bezpośrednią odpowiedzią.

Udzielanie odpowiedzi

Twoje odpowiedzi na zadane pytania powinny być jak najbardziej związane i trafne. Łatwiej Ci będzie udzielać odpowiedzi, gdy będziesz miał przed sobą notatki sporządzone przed rozmową, a także inne związane ze sprawą dokumenty. Jeśli odebrałeś niezapowiedziany telefon, zawsze możesz poprosić o dane rozmówcy i oddzwonić wkrótce, gdy już uzyskasz dostęp do informacji. Jest to lepsze rozwiązanie niż prowadzenie rozmowy bez przygotowania.

Zakończenie

Zwykle powinieneś kończyć rozmowę podsumowaniem tego, co zostało omówione, zachęcając rozmówcę do potwierdzenia wspólnych wniosków, ułatwiając mu to w razie potrzeby. Powiedz, co się następnie wydarzy, i zakończ przyjaźnie, na przykład: „A zatem, Stefan, uzgodniliśmy 10-procentowy rabat... Świetnie... Dostarczę ci jutro folder i formularz zamówienia listem priorytetowym oraz poproszę Joannę, żeby do ciebie zadzwoniła w piątek, by dopiąć wszystko na ostatni guzik. Cieszę się, że się dogadaliśmy. Odezwę się wkrótce”.

Kolejne rozmowy

Jedynie nieliczne rozmowy są jednorazowe; w przeważającej większości przypadków wymagane jest następujące po nich działanie. Mogą to być różne czynności — od zrobienia notatek po wysłanie listu streszczającego główne punkty rozmowy i potwierdzającego to, co zostało uzgodnione. Być może będzie również konieczne wykonanie bądź odebranie kolejnych rozmów, w zależności od sytuacji.

Notatki

Dobrze jest robić skrótowe notatki podczas rozmowy, jeśli i kiedy to możliwe, a następnie tuż po jej zakończeniu rozwinąć je, dopóki główne punkty pozostają w pamięci. Na przykład jeśli dzwoniłeś do klienta, aby go namówić do zakupu lub skontaktowałeś się z kandydatem do pracy, by go zaprosić na rozmowę kwalifikacyjną, możesz zanotować datę i godzinę rozmowy, nazwisko i inne dane rozmówcy, co omówiono i uzgodniono oraz co nastąpi później. Takie notatki to wspaniały sposób na wspomaganie pamięci Twojej i współpracowników zainteresowanych sprawą oraz (co często równie istotne) doskonałe źródło odniesienia w razie sporu.

Inne czynności

W niektórych sytuacjach warto po odbytej rozmowie napisać list podsumowujący to, co zostało omówione i uzgodnione przez obie strony — na przykład gdy składałeś reklamację dotyczącą towaru czy usługi, odmówiłeś przyjęcia uszkodzonej przesyłki lub zaproponowałeś przyjęcie do pracy dobrze zapowiadającego się kandydata. Jest to szczególnie istotne, jeśli mogą wystąpić (potencjalne) nieporozumienia czy konieczność podjęcia czynności prawnych.

Powinieneś następnie jak najszybciej wywiązać się ze wszystkiego, co obiecałeś — na przykład przekazać materiały dotyczące sprzedaży i formularze zamówienia, wysłać lub odebrać towar, uzgodnić termin wizyty przedstawiciela handlowego i tak dalej.

Jeśli zanotowałeś, by zadzwonić ponownie — gdy upominasz niesolidnego dłużnika w sprawie niezapłaconej faktury czy rachunku — powinieneś to zrobić w uzgodnionym terminie.

Taktyka prowadząca do zwycięstwa — lista zadań do wykonania „krok po kroku”

- 1.** Kluczem do udanych rozmów telefonicznych jest przygotowanie. Rozważ, z kim będziesz rozmawiać, kiedy i gdzie, a także co i w jaki sposób powiesz.
- 2.** Dowiedz się tyle, ile zdołasz na temat osoby, z którą będziesz rozmawiać. Ułatwi Ci to zwłaszcza ocenę zrozumienia tematu przez rozmówcę oraz dobranie właściwego sposobu prowadzenia rozmowy.
- 3.** Rozmowy wychodzące powinieneś wykonywać zwykle wtedy, gdy jest to najwygodniejsze dla Twojego rozmówcy. Rozmowy przychodzące odbieraj jedynie wówczas, gdy masz na nie wystarczająco wiele czasu. Jeśli go nie masz, skorzystaj z automatycznej sekretarki i oddzwaniaj, kiedy nadejdzie stosowniejsza pora.
- 4.** Wszystkie rozmowy telefoniczne powinny być prowadzone w cichym i spokojnym miejscu. Ponownie — użyj automatycznej sekretarki jeśli i kiedy będzie to konieczne i oddzwaniaj, gdy będzie spokojniej. Miej pod ręką kartkę i długopis do robienia notatek.
- 5.** Wiedz, co masz zamiar powiedzieć podczas rozmowy. Przygotuj listę kwestii, które powinny być poruszone, i sięgaj po nią w razie potrzeby. Podobnie zadбай o łatwy dostęp do dokumentacji, która mogłaby być przydatna.
- 6.** Powiedz rozmówcy to, czego chciałby się dowiedzieć, a nie to, co sam chcesz powiedzieć. Szczególnie istotne jest powiadomienie go, w jaki sposób może odnieść korzyść w wyniku przeprowadzonej rozmowy. Postaraj się ułatwić mu odpowiedzi na Twoje pytania.

- 7.** Naucz się, jak stosownie rozpocząć rozmowę. Powinieneś umieć mówić i słuchać. Przygotuj się na zadawanie pytań i udzielanie odpowiedzi. Naucz się również kończyć rozmowę w grzecznym i oficjalnym tonie.
- 8.** Zaczynaj wszystkie rozmowy uprzejmie i profesjonalnie. Nie nagrywaj nietypowych wiadomości na swojej poczcie głosowej czy automatycznej sekretarce, gdyż nie jest to godne profesjonalisty.
- 9.** Upewnij się, że dobrze Cię słyszą. Nagraj swój głos i odsłuchaj nagrania, aby znaleźć elementy, które mógłbyś poprawić. Zadbaj o to, by Cię zrozumiano — używaj prostych, bezpośrednich słów i zwrotów
- 10.** Słuchaj uważnie, co do Ciebie mówią. Podkreśl, że słuchasz, przytakując bądź wyrażając akceptację wtedy, gdy będzie to stosowne.
- 11.** Zanotuj wszystkie pytania, jakie chciałbyś zadać. Pytania otwarte powinny skutkować szczegółową, wyjaśniającą odpowiedzią. Pytania zamknięte wymuszają bezpośrednią odpowiedź rozmówcy.
- 12.** Udzielaj krótkich, konkretnych odpowiedzi na pytania. Posługuj się dokumentacją, jeśli trzeba. Oddzwaniaj później, jeśli nie masz w danej chwili dostępu do niezbędnych informacji.
- 13.** Staraj się zakończyć zgodą z rozmówcą. Zaznacz, co się stanie później, jeśli jest to konieczne.
- 14.** Zawsze po rozmowie podejmuj działania konieczne do sfinalizowania uzgodnień. Często jest to robienie notatek lub wykonywanie innych czynności.
- 15.** Prowadź notatki podczas rozmowy, jeśli to możliwe bez zakłócania jej przebiegu. Jeśli nie, zrób je natychmiast po odłożeniu słuchawki, kiedy wszystko masz jeszcze świeżo w pamięci.
- 16.** Podobnie, tuż po rozmowie, wyślij listy, katalogi, cenniki i dokonaj innych koniecznych czynności.
- 17.** Pogratuluj sobie — właśnie przeprowadziłeś udaną rozmowę telefoniczną!