

РАБОТАЕМ С ГОЛОСОМ ПРИ ТЕЛЕФОННОМ ОБЩЕНИИ

В нашем центре уже более 15-ти лет данное направление является востребованным, а тренинги по телефонному общению проводятся каждый месяц.

На конференциях по продажам я часто слышу, что все чаще и чаще, чтобы задать вопрос, клиенты будут прибегать к онлайн-чатам и электронной почте. Но сама придерживаюсь мнения, что оперативность телефонной связи эти средства не заменят. Общение с клиентами по телефону – это целая культура, которой нужно обстоятельно учить менеджеров по работе с клиентами и операторов.



до клиента свою мысль. Просто прислушайтесь и адаптируйте свой темп и громкость под абонента.

Сегодня мы разберем несколько важных моментов по работе с голосом и культуре речи.

1. Улыбка

Когда передо мной стояла задача выбрать 1 из 20 вариантов голосов дикторов для записи голосового сообщения, то я сразу браковала скучные и серьезные голоса. Поверьте, улыбку слышно. Поэтому, первое - улыбайтесь, это придает мелодичность и доброжелательность вашему голосу. Чересчур радостные, восторженные голоса, готовые вот-вот перерасти в смех – тоже крайность. Но легкая улыбка быть должна.

2. Говорите динамично с энтузиазмом, в позитивных тонах

Это располагает к общению с клиентом по телефону. Энтузиазм и бодрость вашего голоса показывает, что вы готовы помочь, вникнуть в вопрос клиента.

3. Произносите слова четко и правильно

Телефонная связь бывает разная. Для того, чтобы абонент вас правильно услышал обязательна четкость при произношении. Вспомните фильм «Карнавал» с Ириной Муравьевой. Она тренировала дикцию при помощи скороговорок. В наше время ничего не изменилось. Попробуйте.

4. Подстраивайтесь под темп речи, громкость голоса вашего собеседника, так клиент легче поймет Вас

Моя коллега по работе говорит очень медленно, с растановкой. И я сразу замечаю, как подсознательно мой, от природы быстрый темп речи, начинает замедляться. В телефонном общении такая подстройка очень помогает донести

5. Делайте акцент на том, на что хотели бы обратить внимание клиента

Подведите итоги разговора четкими фразами: «Давайте подведем итог», «Итак, в завершение разговора, я...».

А также уточняйте у клиента перефразированием «Правильно я понимаю, что», «Насколько я поняла...» и др.

6. Делайте паузы после каждого логического фрагмента в своей речи

Человеческому мозгу нужна пауза, чтобы переключиться с одной мысли на другую. Поэтому во избежание путаницы делайте небольшие паузы между логическими фрагментами. Таким образом, вы даете собеседнику время на понимание и приспособление к тому, что он услышал.

7. Избегайте слов-паразитов в своей речи

Самыми распространенными словами-паразитами на моей практике являются: "как бы", "так сказать", "ну", "вот", "то есть". Междометия «ааа», «ммм», «эээ» являются, так называемыми, «паузами хезитации». Такими звуками-паразитами мы обычно заполняем паузы, для того, чтобы подумать. Но они очень слышны для абонента. Хорошей тренировкой будет в парах поздавать друг другу наиболее часто задаваемые вопросы клиентов и записать ответы на диктофон. Этот анализ поможет вам выявить места, над которыми следует поработать.

Я очень надеюсь, что данная статья была Вам полезна, дорогие читатели. В ближайших статьях я продолжу раскрывать нюансы эффективного телефонного общения. До новых встреч!



Сосновая Анна Владимировна - сертифицированный специалист в области стратегического менеджмента и Learning and knowledge management (управления знаниями). Специалист по управлению временем, целями и задачами. Постоянный автор профессионального журнала по секретарскому делу "Справочник секретаря и офис-менеджера". Эксперт Высшей Школы Секретаря