

HALÓÓ?

Prvá pomoc pri telefonovaní

**Koncentrovaná
príručka**

pre

**obchodníkov,
podnikateľov**

a všetkých predajcov cez telefón

Dominika Trníková



Obsah

1. O autorke	1
2. Úvod	2
2.1. Komu táto kniha ulahodí na duši?	2
3. Akým ľudom obvykle voláme?	3
4. Najlepší a najhorší čas na volanie	7
5. Buďte profesionál a predávajte čestne.....	8
6. Aká predstava vás robí naozaj šťastným?.....	10
7. Už žiadne váhanie pred prvým hovorom!.....	12
7.1. Ste nervózny a cítite sa neprijemne?.....	12
7.2. Dobrý a príjemný vzhľad	14
8. Hneď ako oslovíte klienta.....	16
8.1. Práca a modulácia s hlasom	16
8.2. Prispôsobenie tempa reči.....	17
9. Ľadoborec	19
10. „Teraz nemôžem hovoriť, kaká mi psík!“	22
11. Viete prečo voláte?	23
11.1. Ako call script vyzerá?.....	24
12. Na mäkko alebo na tvrdo?	28
13. Otázky sú odpovede.....	30
14. Otvorené a zatvorené otázky	32
15. Ja to nechcem! Chcete, len to ešte neviete.	35
15.1. Námietky a argumentácia.....	35
16. Záver	39

1. O autorke

Moje skúsenosti s aktívnym telemarketingom sú naozaj obsiahle. Za moju kariéru som zavolala asi tridsiatim tisícim ľuďom. Dá sa povedať, že je to dosť.

Moje začiatky sú celkom vtipné. Pracovala som pre jednu nadnárodnú spoločnosť od rána do večera. Vhupla som do celého toho predajného systému celkom rýchlo. Môj prvý telefonát bol predajný. *Aká náhoda!* Určite si viete predstaviť ten pocit. To šťastie a eufória, *je to také jednoduché a jasné! Prečo na to každý nadáva?* Zneli moje myšlienky hlboko v hlave. Tešila som sa ešte pár minút, a potom to prišlo...celá rozjarená som zistila, že klient dostal odo mňa asi tretinu všetkých informácií, ktoré nevyhnutne potreboval vedieť o danej službe. Takže čo nasledovalo? Samozrejme, musela som mu zavolať znova, a všetky chýbajúce povinné informácie doplniť, inak by bol celý hovor nekorektný. Odrazu to klientovi neprišlo až tak výhodné a skvelé ako pred tým a pre mňa sa z tohto dôvodu predaj skončil s okamžitou platnosťou. Klient bol nahnevaný a vychrlil na mňa spršku neprijemných urážok, ktoré vedel naozaj kreatívne a efektívne formulovať behom niekoľkých sekúnd. To bolo jediné, čo ma na tej katastrofe vedelo zaujať. Z príjemného hovoru sa tak stal desný zážitok, na ktorý len tak nezabudnem.

To bola moja prvá skúsenosť, kedy som musela zodvihnúť telefón a predať. Pred ďalším hovorom som mala veľký rešpekt, celá som sa triasla a chcelo sa mi vracieť. Starostlivo som strážila všetko, čo sa z mojich úst dostalo na povrch, aby sa táto nočná mora nezopakovala.

Môj pracovný deň mal v priemere osem hodín a za tento čas som sa dovolala asi 130 ľuďom. A to pre mňa znamenalo približne 15 objednávkových hovorov. Je to celkom pozitívny výsledok, takže som domov z práce odchádzala dosť vyrozprávaná a vyčerpaná, ale za to spokojná.

Takto vyzeral môj pomerne nabitý telefonický deň, kedy som sa sotva zvládla pred hovormi napiť. Skúsenosť, ktorá presiahla všetky moje očakávania. V mnohých ohľadoch bola negatívna, ale s odstupom času môžem skonštatovať, že to bolo to najlepšie, čo mi zatiaľ prinieslo toľko skúseností s ľuďmi na telefóne.

Naučila som porozumieť ľudským potrebám cez telefón, vhodne odhadnúť situáciu pre predaj, viem kedy je námietka pravdivá a kedy je to čistý výmysel a má zmysel o obchod bojovať. Zaručene viem zákazníčkovi otvoriť oči, aby videl môj produkt s takým zaujatím ako ja. Vďaka mnohým útrapám, cez ktoré som musela prejsť teraz viem, že to stálo za to.

Predávame celý život. Možno v inej forme a iným spôsobom, ale každý človek na planéte niečo chce alebo potrebuje, a tak automaticky predáva a kupuje. To je systém, ktorý dokonale funguje. A zdá sa, že prináša ľuďom uspokojenie.

2. Úvod

2.1. Komu táto kniha ulahodí na duši?

Je vhodná hlavne pre tých, ktorí sa chcú venovať predaju. Akémukoľvek! Môžete predaj napríklad len schôdzku, alebo so zákazníkom úspešne vyplniť celý dotazník.

Telefonáty či už predajné, informatívne alebo len také z dlhej chvíle môžu byť nesmierne príjemné, ale tak isto vám dokážu znepríjemniť celý deň. Neoddeliteľnou súčasťou dobrého obchodu je práve perfektný telefonát. Veľa obchodov začína alebo končí telefónom, takže je dôležité, aby bol trefný, čestný, a okamžite vyjadril podstatu a pointu celého telefonického rande.

Ak ste sa rozhodli pracovať ako telefónny operátor v call centre, alebo ako obchodný asistent, zástupca, poradca, potom máte ideálnu možnosť si perfektne zlepšiť a nacvičiť svoje schopnosti. Mnohé zamestnania alebo multilevely sú na volanie doslova závislé, a preto vám predkladám moje doterajšie skúsenosti pekne čierne na bielom a vy z nich nasiaknite maximum.

Je už dávno známe a jasné, že za prvé tri sekundy sa rozhodne o prvom úspešnom obchode cez telefón alebo naopak o zlyhaní na plnej čiare. Prvé tri sekundy rozhodnú o tom, čo bude ďalej. Takže je nevyhnutné tento krátky čas využiť naplno, a pôsobiť oslnivo.

Tak poďme na to!

Na začiatku knihy si predstavíme všeobecné pravidlá o obchode cez telefón, s ktorými ste sa už možno stretli. S osvojením týchto pravidiel a techník sa vaša úspešnosť v telefonovaní rapídne zvýši, tak si to pripomenieme a nadvižeme na ďalšie užitočné rady a tipy, na ktoré som prišla osobne, tréningom a výučbou. Sú tu nazhromaždené rôzne situácie, o ktoré sa s vami rada podelím a okomentujem tak, aby vám dávali zmysel a poučenie. V každej kapitole bude podrobne rozobraná téma, situácia, problém alebo reakcia.

Verím, že vám moja kniha dá nový a príjemný pohľad na telefonovanie.