

# Телефонный этикет

OZON



# Программа тренинга

- **Компоненты общения**
- **Вербальное общение: что мешает**
- **Вербальное общение: что помогает**
- **Паравербальное общение**
- **Невербальное общение**

# Цель вебинара



**Повысить качество телефонного диалога  
для увеличения продаж вакансии**

# Договоренности

- Активность
- Взаимоуважение
- Комментарии в чат
- Позитивность
- Один микрофон в эфир

В чем отличия  
телефонного контакта от  
личного?



# Компоненты общения

Вербальное общение  
(слова)

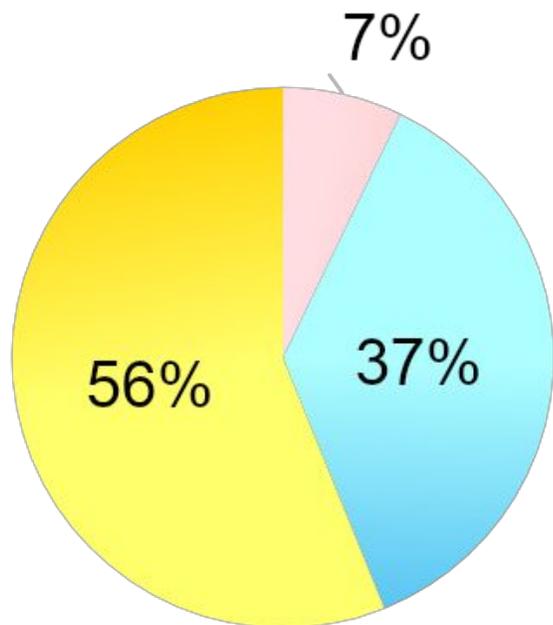
Паравербальное общение  
(голос)

Невербальное общение  
(язык голоса)



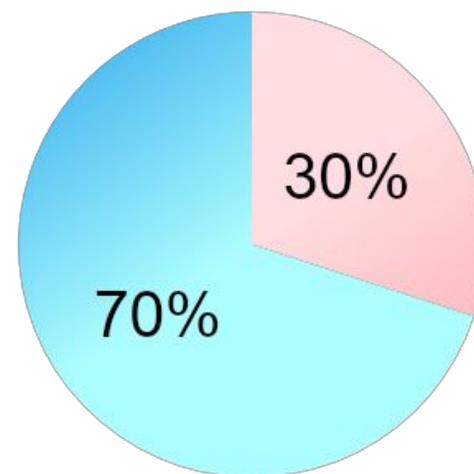
# Компоненты общения

## Личный контакт



■ Слова ■ Голос ■ Язык тела

## Телефонный контакт



■ Слова ■ Голос

# Вербальное общение





**А какой должна  
быть речь?**

# Речь

- ✓ Грамотная
- ✓ Уместная
- ✓ Лаконичная



# Вербальное общение: что мешает

OZON



# Слова-раздражители

«Ты должен и вообще,  
это твоя проблема –  
никто тебе не обязан!»



# Слова-раздражители

ОБРАЩЕНИЕ «ПО ПОЛОВОМУ ПРИЗНАКУ»

ВЫ ДОЛЖНЫ

ПРОБЛЕМА

БЕСПОКОИТЬ

НЕПРАВИЛЬНО

НЕТ

НО

И ДРУГИЕ



# Перепаразируйте



~~НИКОГДА~~

~~ВЫ ДОЛЖНЫ~~

~~ПРОБЛЕМА~~

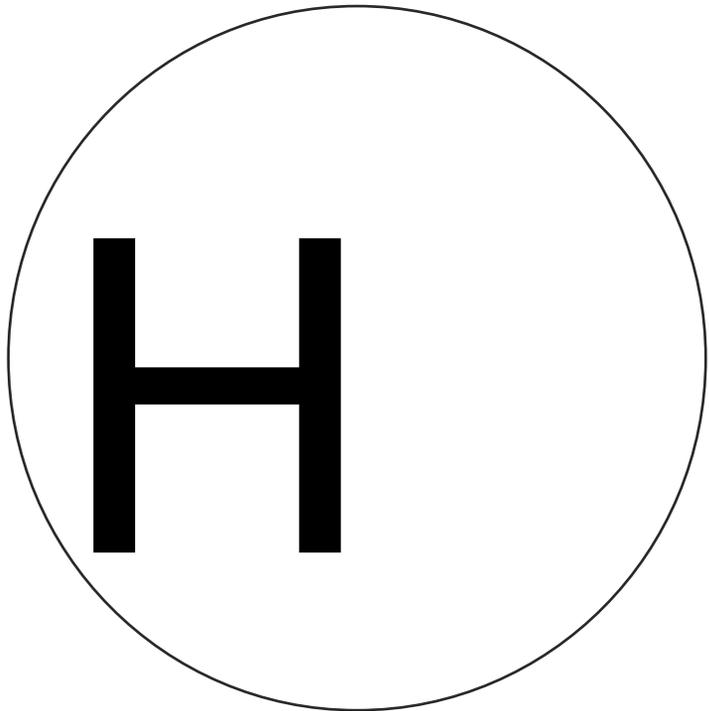
~~ДЕВЕВУШКА~~

Я БЫ С УДОВОЛЬСТВИЕМ, ОДНАКО

БУДЕТ  
НЕОБХОДИМО  
ВОПРОС

ЕЛЕН  
А

# ЧАСТИЦА «НЕ»



БЕСПОКОЙТЕСЬ  
НЕРВНИЧАЙТЕ  
КРИЧИТЕ

# Перефразируйте



Девушка, вы глубоко заблуждаетесь и не правы в своем мнении. У нас самая лучшая компания, я не знаю откуда у Вас сложилось это мнение!

# Вербальное общение: ЧТО ПОМОГАЕТ

OZON

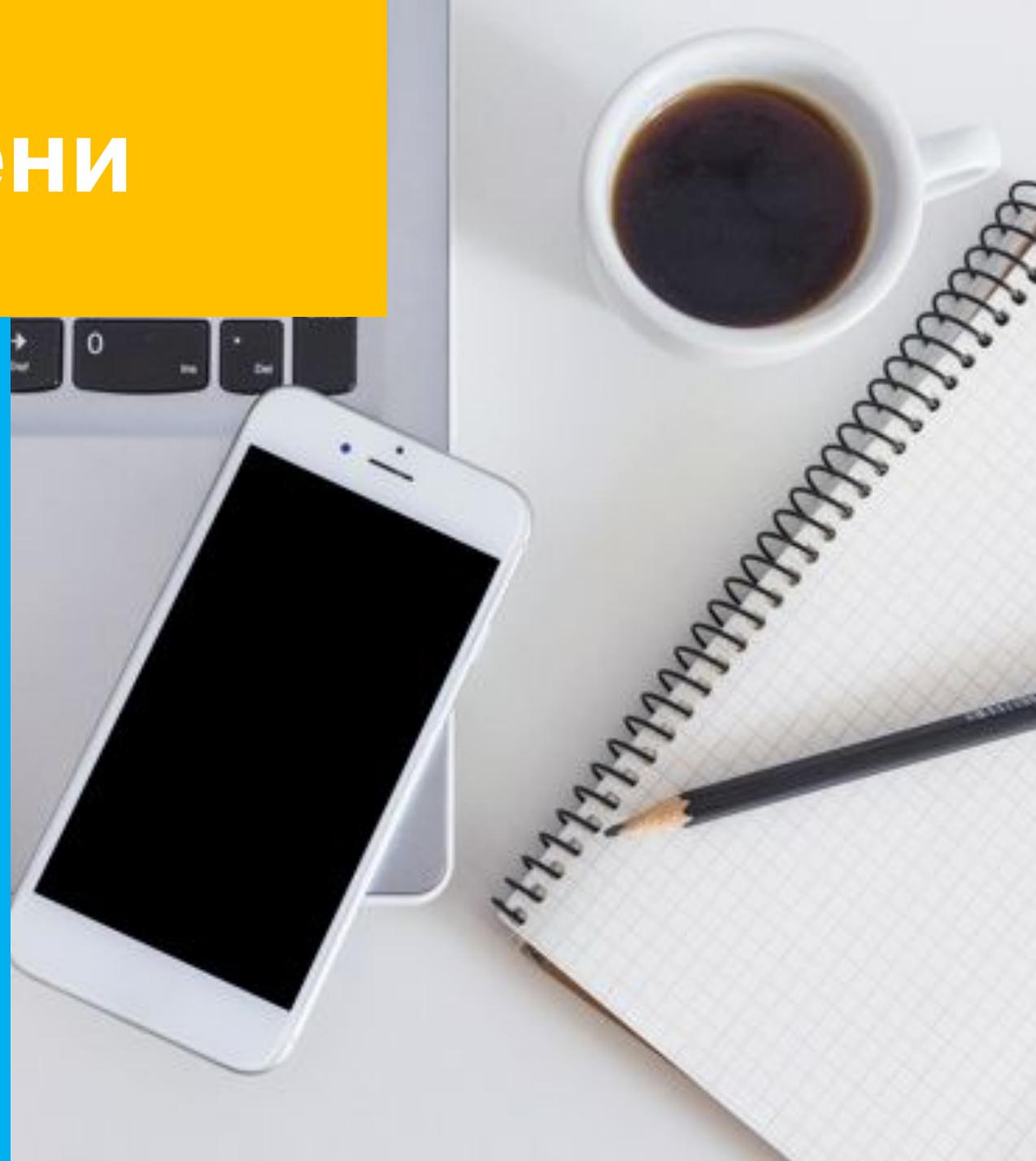


# Обращение по имени

**С первых минут:**

- + Лояльное отношение
- + Доверительная атмосфера
- + Возможность запомниться

OZON



# Слова-возможности

Я думаю, **есть способ**

Это **положительно** повлияет

Мы **вместе** с Вами

Я **понимаю**

Это будет **лучшим** решением

Я **уверен**, **есть возможность**



# Резюмируйте

Иногда после разговора с нами, клиент может что-то забыть. Что, например?

Итак, мы с Вами назначили собеседование...



# Активное слушание

- Задавайте наводящие открытые вопросы
- Делайте парафраз
- Повторяйте словами клиента



# Паравербальное общение



# Скорость

Средняя

Под клиента



# Громкость

Средняя

По ситуации чуть ниже при  
уместности

OZON



# Эмоциональный окрас

Первоначально позитивный

По ситуации

OZON



# Правила паузы

- ✓ Задал вопрос – держи паузу, мужественно дождись ответа
- ✓ Не хочешь лишних вопросов – не делай лишних пауз

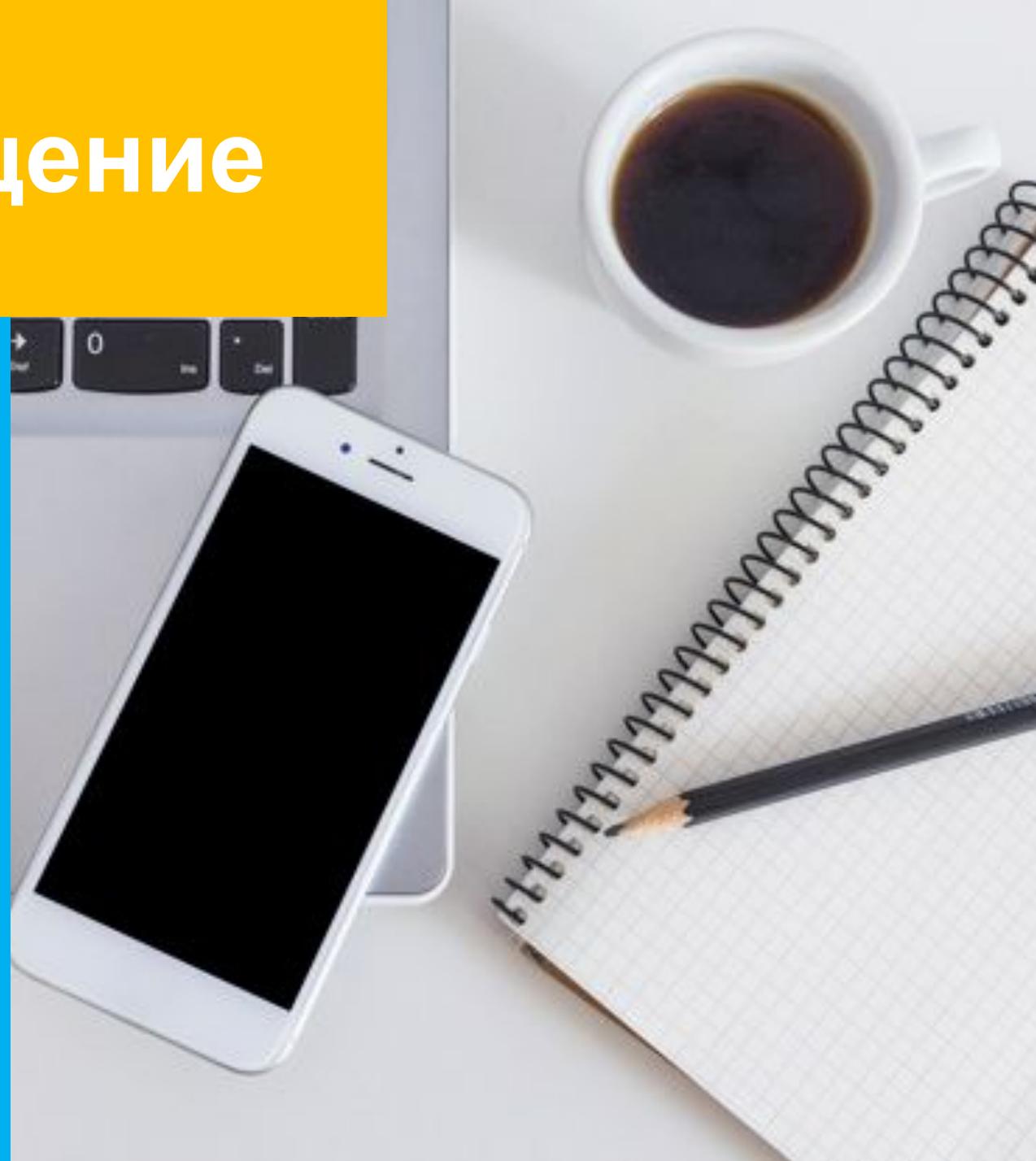


# Невербальное общение



# Невербальное общение

- ✓ Открытая поза и жесты
- ✓ Жесты соответствуют словам
- ✓ Улыбка



**Три пункта, которые Вы возьмете  
с собой, после вебинара**



# Спасибо за внимание.

Если у тебя не  
осталось  
вопросов, заполни  
анкету обратной  
связи 😊