

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?

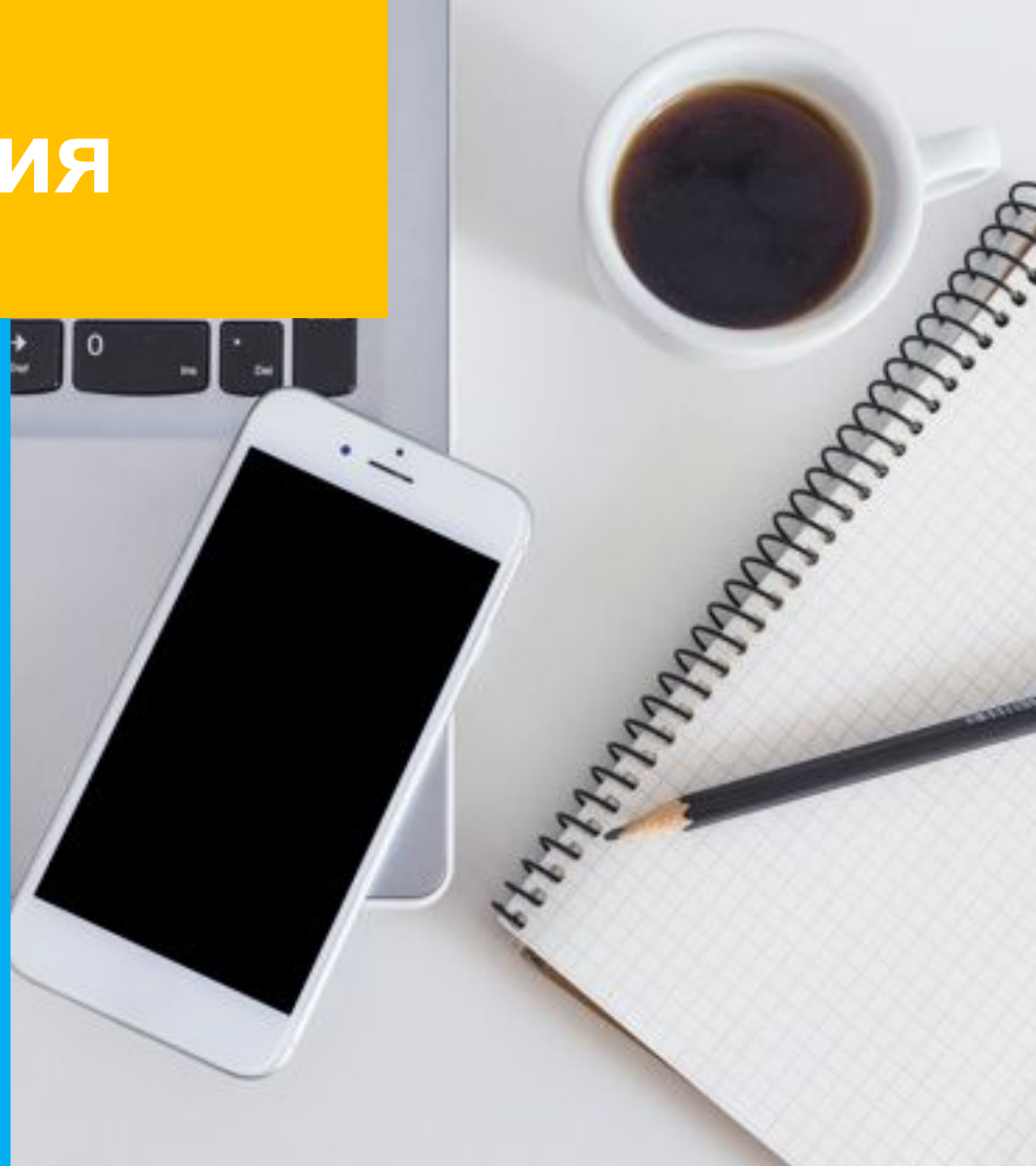


Компоненты общения

Вербальное общение
(слова)

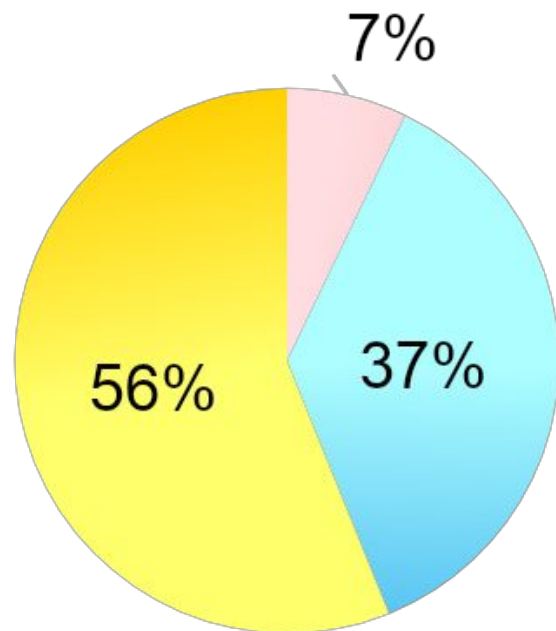
Паравербальное общение
(голос)

Невербальное общение
(язык голоса)



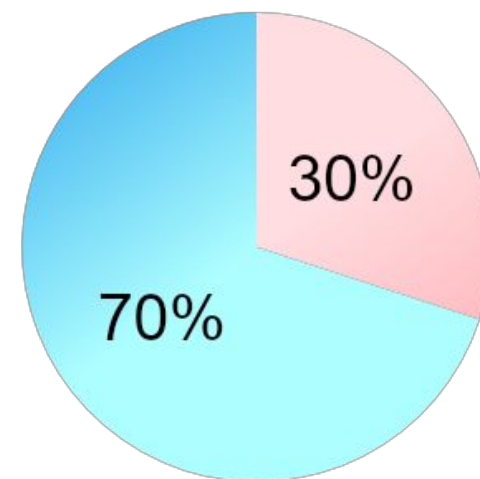
Компоненты общения

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~~

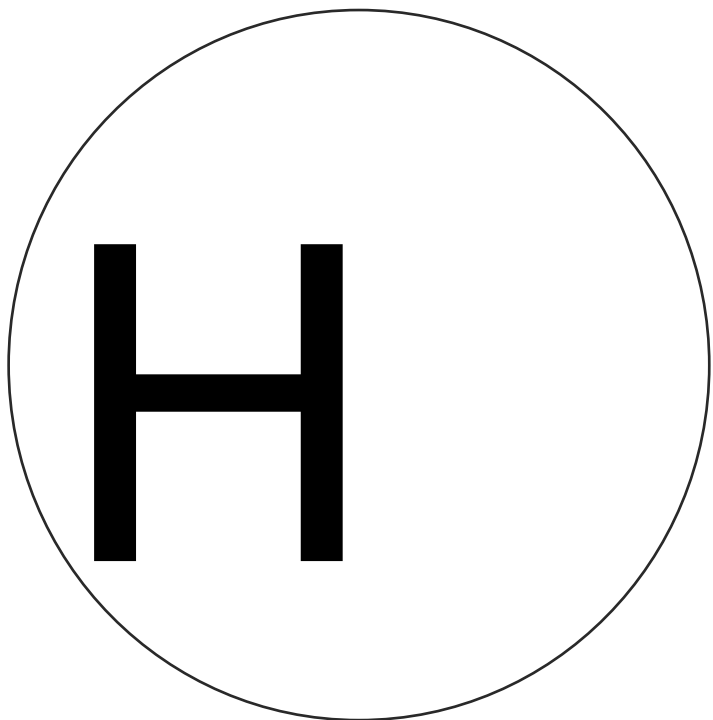
~~ДЕВЕВУШКА~~

Я БЫ С УДОВОЛЬСТВИЕМ, ОДНАКО

БУДЕТ
НЕОБХОДИМО
ВОПРОС

ЕЛЕН
А

ЧАСТИЦА «НЕ»



БЕСПОКОЙТЕСЬ
НЕРВНИЧАЙТЕ
КРИЧИТЕ

Перепаразируйте



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

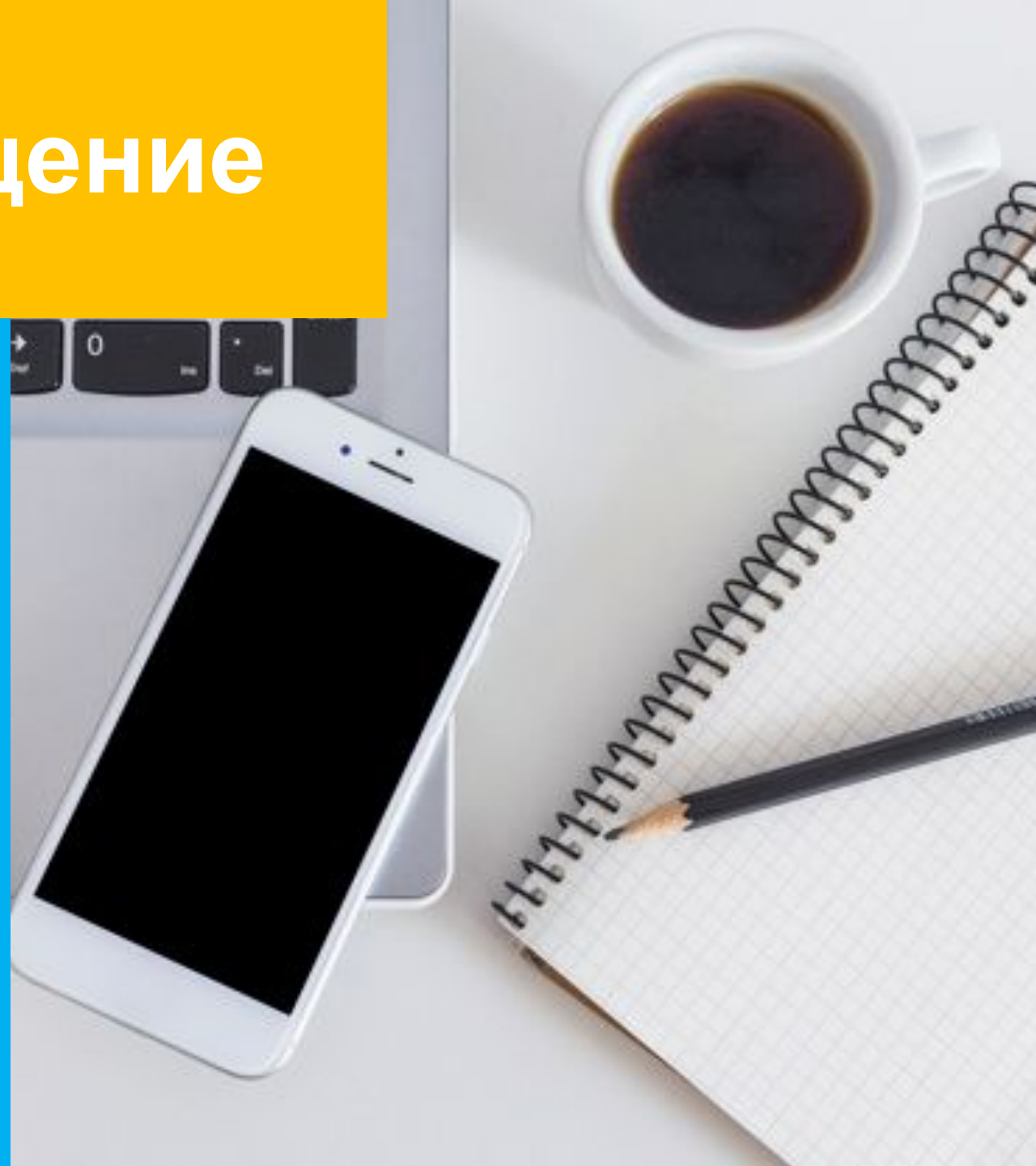


Невербальное общение



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 😊