

# **ОШИБКИ ТЕЛЕФОННОГО ДИАЛОГА И ИСКУССТВО ЕГО ЗАВЕРШЕНИЯ**

**ВЫПОЛНИЛ: ДАПЬЯН С.А**



# **ГЛАВНОЕ, ГОСПОДА НЕ УСЕРДСТВУЙТЕ.**

**КАК НИ ШИРОК СПЕКТР ТЕХНИК, МЕТОДОВ И СТИЛЕЙ ПОВЕДЕНИЯ КОНСУЛЬТАНТА, ВСЕГДА ЕСТЬ РИСК «ЗАСТУПИТЬ ЗА ЧЕРТУ», СОВЕРШИТЬ ОШИБКУ. НИКТО ОТ ЭТОГО ПОЛНОСТЬЮ НЕ ЗАСТРАХОВАН, И ОДИН ИЗ ЭЛЕМЕНТОВ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ — ИЗВЛЕЧЕНИЕ УРОКА ИЗ ОШИБКИ, ЕЕ «УТИЛИЗАЦИЯ».**

# **ЗАПРЕЩЕННЫЕ ПРИЕМЫ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ.**

- ***ВЫСКАЗЫВАНИЯ-РЕШЕНИЯ***
- ***ВЫСКАЗЫВАНИЯ СНИЖАЮЩИЕ САМООЦЕНКУ СОБЕСЕДНИКА***
- ***ВЫСКАЗЫВАНИЯ ОТРИЦАНИЯ.***

# ***ВЫСКАЗЫВАНИЯ-РЕШЕНИЯ***

- **УКАЗАНИЯ, ПРИКАЗЫ, НАПРАВЛЕНИЯ**
- **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ, УГРОЗЫ, УБЕЖДЕНИЯ**
- **МОРАЛИЗИРОВАНИЕ, ПОУЧЕНИЯ, НАСТАВЛЕНИЯ**
- **УБЕЖДЕНИЕ ПУТЕМ СПОРА, ИНСТРУКТИРОВАНИЕ,  
ЛЕКЦИИ**



# ***ВЫСКАЗЫВАНИЯ, СНИЖАЮЩИЕ САМООЦЕНКУ СОБЕСЕДНИКА***

**ОСУЖДЕНИЕ, КРИТИКА, НЕСОГЛАСИЕ, ОБВИНЕНИЕ**

**ЧРЕЗМЕРНОЕ ВОСХВАЛЕНИЕ, СОГЛАСИЕ, ПОЗИТИВНАЯ ОЦЕНКА,  
ОДОБРЕНИЕ**



# ЗАПРЕЩЕННЫЕ ПРИЕМЫ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

РАЗУБЕЖДЕНИЕ, УТЕШЕНИЕ,  
ПОДДЕРЖКА



РАССЛЕДОВАНИЕ, ДОПРАШИВАНИЕ



ВЫСМЕИВАНИЕ, ОСМЕЯНИЕ,  
СТРЕМЛЕНИЕ ПРИСТЫДИТЬ



# ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ ТЕЛЕФОННОГО ДИАЛОГА

- **ЧРЕЗМЕРНО БЫСТРОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ**
- **БЕСЕДА О ПРОБЛЕМЕ, А НЕ С ЧЕЛОВЕКОМ**
- **НЕПРИНЯТИЕ ЦЕННОСТЕЙ АБОНЕНТА**
- **ОБСУЖДЕНИЕ ЛОЖНОЙ ПРОБЛЕМЫ**
- **ВЗГЛЯД СВЕРХУ**

# КАК И КОГДА ЗАВЕРШИТЬ ДИАЛОГ?





## **ЕСЛИ КОНСУЛЬТАНТ ЧУВСТВУЕТ , ЧТО**

- **ОБСУЖДЕНИЕ СИТУАЦИИ ПОВТОРЯЕТСЯ ВНОВЬ И ВНОВЬ**
- **АБОНЕНТ СТАНОВИТСЯ ЗАВИСИМЫМ**
- **ОН НЕ МОЖЕТ В СИЛУ ДЛИТЕЛЬНОГО РАЗГОВОРА БЫТЬ «ЗДЕСЬ-И-ТЕПЕРЬ» ПОЛЕЗНЫМ ИЗ-ЗА УСТАЛОСТИ ИЛИ ФРУСТРАЦИИ , ТО ЕМУ СЛЕДУЕТ ПРИНЯТЬ РЕШЕНИЕ И ПРИЛОЖИТЬ УСИЛИЯ К ЗАВЕРШЕНИЮ БЕСЕДЫ**

# **НАИЛУЧШИМ СПОСОБОМ ЯВЛЯЕТСЯ ПОДЫТОЖИВАНИЕ ЧУВСТВ, ПРОБЛЕМ И СИТУАЦИЙ АБОНЕНТА:**

**«ИТАК, МЫ ПРИШЛИ С ВАМИ К ТОМУ, ЧТО...», «ПО-ВИДИМОМУ, СЛЕДОВАЛО БЫ ПОДВЕСТИ ИТОГ...».**



**ГЛАВНАЯ ТРУДНОСТЬ В ЗАВЕРШАЮЩЕЙ СТАДИИ — ЭТО ОПАСНОСТЬ  
СТАТЬ ЖЕРТВОЙ МАНИПУЛЯТИВНОГО ОТНОШЕНИЯ СО СТОРОНЫ  
АБОНЕНТА. ЛЮБЫЕ МАНИПУЛЯЦИИ НУЖНО ВСТРЕЧАТЬ С ТВЕРДОСТЬЮ.  
ВАЖНО ПОМНИТЬ, ЧТО, ПОДЫТОЖИВАЯ И ЗАКАНЧИВАЯ РАЗГОВОР, ЕГО  
НУЖНО ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ЗАВЕРШАТЬ.**

**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ**

