

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**

