

## Ćwiczenie

Korzystając z poniższych materiałów należy przeprowadzić rozmowę telefoniczną z klientem (zamówienie dowolnego towaru, uzyskanie informacji o pracy firmy, urzędu, nazwiskach kierowników działów, ich telefony służbowe)

Następnie taką rozmowę należy nagrać na dyktafon, telefon, poprzez mikrofon na komputer) i oddać w postaci pliku dźwiękowego do prowadzącego celem uzyskania opinii, ewentualnych poprawek i oceny

=====

### Kontakty z klientem. Rozmowa telefoniczna – scenariusz

#### Podstawowe zasady dotyczących prowadzenia rozmowy telefonicznej:

1. Zawsze rozpoczynamy rozmowę od powitania i przedstawienia się– podajemy imię i nazwisko oraz nazwę firmy.
2. Gdy odbieramy telefon podajemy nazwę firmy, a następnie imię i nazwisko.
3. Unikamy zwyczajowo używanego lecz niepoprawnego zwrotu „z tej strony”.
4. Zasadniczo obowiązuje forma „pan, pani”, chyba że rozmawiamy ze stałym klientem i na jego wyraźne życzenie zwracamy się do niego po imieniu (ale jest to odstępstwo od zawodowej normy).
5. Uważnie słuchamy, nie przerywamy rozmówcy i nie kończymy za niego zdania.
6. Rozmowę prowadzimy spokojnie, mówiąc wyraźnie, niskim, ciepłym głosem.
7. Nie odbieramy telefonu, gdy obsługujemy klienta lub odbywamy spotkanie służbowe, chyba że jest to wyjątkowa sytuacja – wtedy uprzedzamy, że na taki telefon czekamy i prosimy o zgodę na jego odebranie. Ewentualną rozmowę prowadzimy bardzo krótko.

#### Faza realizacyjna

##### Przykład I

Osoba telefonująca rozpoczyna rozmowę od powitania i przedstawienia się. Osoba odbierająca telefon wita się i przedstawia podając najpierw nazwę firmy, a następnie imię i nazwisko.

##### Przykład II

Niewłaściwe: Osoba telefonująca nie rozpoczyna rozmowy od powitania i przedstawienia się, ponieważ potrzebuje natychmiastowej pewności, że dodzwoniła się do właściwej firmy.

Niewłaściwe: Osoba odbierająca telefon nie przedstawia się.

Właściwe: Osoba odbierająca telefon udziela konkretnej informacji, o którą pyta telefonujący.

### Przykład III

Niewłaściwe: Osoba telefonująca nie rozpoczyna rozmowy od powitania i przedstawienia się.

Właściwe: Osoba odbierająca telefon wita się i przedstawia, następnie pyta o personalia rozmówcy, stara się być pomocna, udziela informacji.

### Przykład IV

Właściwe: Osoba telefonująca nie rozpoczyna rozmowy od przedstawienia się, gdyż dzwoni do dużej instytucji. Najpierw upewnia się, że rozmawia z osobą z właściwego działu, a następnie przedstawia się i podaje powód kontaktu telefonicznego.

Osoba odbierająca telefon przełącza rozmowę.

Niewłaściwe: Druga osoba odbierająca telefon nie przedstawia się, mimo że jest tym właściwym rozmówcą, poszukiwanym przez osobę telefonującą i będzie prowadzić rozmowę w imieniu instytucji, którą reprezentuje.

### Przykład V

Rozmówcy zwracają się do siebie po imieniu, ponieważ często kontaktują się w ramach obowiązków zawodowych. Rozmowa prowadzona jest w miłej atmosferze, mimo że jej przedmiotem jest nieprzesłana faktura. Obie strony, po pomyślnym załatwieniu sprawy, zadowolone kończą rozmowę.

Nauczyciel ocenia poprawność komentarzy, a uczniowie zapisują notatkę.

Następnie nauczyciel podkreśla, że sukces w zawodzie zapewnia fachowa umiejętność obsługi klienta. Prosi, aby uczniowie, podzieleni na dwie grupy, zapoznali się z materiałem zawartym w publikacji „Pierwsze kroki w zawodzie” (s. 49-54) i opracowali wskazówki dotyczące sposobu, jak poprawnie prowadzić rozmowę telefoniczną podczas przyjmowania zamówień oraz składania ofert. Uczniowie analizują przedstawione w książce przykłady rozmów i formułują wnioski, które później odczytują na forum klasy.

### **Przyjmowanie zamówień**

1. Zawsze należy mieć pod ręką kalendarz lub notatnik oraz długopis, aby móc szybko zapisać dane klienta oraz ustalenia do których doszło podczas rozmowy.
2. Uważnie słuchamy rozmówcy, nie przerywamy mu, a dopiero po jego pełnej wypowiedzi dopytujemy o szczegóły zamówienia.
3. Unikamy mówienia „yhhy” zamiast „tak”, gdy potwierdzamy, że uważnie słuchamy i rozumiemy rozmówcę.
4. Uzgadniamy z klientem termin spotkania wstępnego lub realizacji usługi.
5. Na zakończenie rozmowy powtarzamy w skrócie ustalenia poczynione w rozmowie, aby upewnić się, że dobrze zrozumieliśmy zamówienie.

### **Składanie ofert**

1. Przygotujmy wcześniej scenariusz rozmowy i przećwiczmy go. W punktach wynotujmy sprawy, które chcemy przedstawić klientowi.
2. Na wstępie rozmowy, po przywitaniu się, upewnijmy się czy rozmówca ma czas na odbycie rozmowy: „Czy nie przeszkadzam?”, „Czy mogę panu/pani zająć 5 min.?”, „Czy mogę prosić o kilka minut rozmowy?”.
3. Na zakończenie rozmowy powtórzmy ustalone szczegóły oraz dane adresowe, aby upewnić się, że dobrze zrozumieliśmy rozmówcę.

Nauczyciel kieruje pracą klasy, w razie potrzeby uściśla lub koryguje przedstawione przez grupy wnioski, a uczniowie notują swoje spostrzeżenia.

### **Pomoc dodatkowa**

[http://wykorzystajto.pl/1103-sprzedaz-jak-sprzedawac-zdobywanie-pozyskanie-klientow\\_jak-rozpoczac-rozmowe-przez-telefon-aby-zainteresowac-potencjalnego-klienta-czesc-1.html](http://wykorzystajto.pl/1103-sprzedaz-jak-sprzedawac-zdobywanie-pozyskanie-klientow_jak-rozpoczac-rozmowe-przez-telefon-aby-zainteresowac-potencjalnego-klienta-czesc-1.html)