

SŁOWA KLUCZE W ROZMOWIE TELEFONICZNEJ

Gdy handlowiec wykonuje pierwsze telefony do klienta (zwłaszcza te zimne) przechodzi trudny etap, gdyż często klienci od razu mówią, że nie mają czasu i wymigują się od dalszej rozmowy. Oto przykłady błędów w rozmowie, jakich nie należy popełniać i zwroty, których można używać zamiennie.

1. Rozpoczęcie rozmowy

NIEPOPRAWNIE	POPRAWNIE	WYJAŚNIENIE
<ul style="list-style-type: none"> - Czy nie przeszkadzam? - Nie zabiorę Panu czasu... 	<ul style="list-style-type: none"> - Możemy teraz rozmawiać? - Spotkanie będzie krótkie i rzeczowe. 	Na pytanie: 'Czy nie przeszkadzam?' od razu pojawia się odpowiedź: 'Oczywiście, że Pan przeszkadza.' gdyż często tak faktycznie jest. Lepiej unikać tego zwrotu całkowicie i zastąpić go mniej inwazyjnym.
<ul style="list-style-type: none"> - Czy jest Pan zainteresowany spotkaniem? - Chciałbym się z Panem spotkać. - Czy chciałby się Pan spotkać? 	<ul style="list-style-type: none"> - Spotkajmy się. - Dzwonię, aby umówić spotkanie. 	Czasowniki modalne używane są jako zwrot grzecznościowy albo wówczas, gdy nie jesteśmy czegoś pewni, a wyrażenie niepewności w rozmowie handlowej ze strony sprzedawcy jest niedopuszczalne.

2. W trakcie rozmowy

NIEPOPRAWNIE	POPRAWNIE	WYJAŚNIENIE
<ul style="list-style-type: none"> - I tak i nie... - Nie wiem.. 	<ul style="list-style-type: none"> - Jak najbardziej tak. - Zgadza się. - Wszystko wiem. 	Handlowiec musi być pewny tego, co oferuje oraz mieć wiedzę a jeśli nie wie czegoś teraz, musi zapewnić, że dowie się do spotkania.
<ul style="list-style-type: none"> - Produkt nie jest drogi - Nie będzie to kłopot, jeśli... 	<ul style="list-style-type: none"> - Cena jest korzystna - Będzie to dobry interes 	Odpowiedzi przez negację sprawiają, że klient nie słyszy 'nie' tylko dalszą część wypowiedzi 'jest drogi'.
<ul style="list-style-type: none"> - Obiecuję... - Mogę obiecać... - Mógłbym przyrzec 	<ul style="list-style-type: none"> - Myślę, że należy... - Sądzę, że warto... 	Obietnice i przyrzeczenia nie są w handlu etyczne. Czy można być naprawdę pewnym tego, czego się zarzekamy? Lepiej jest wyrazić własne zdanie, albo na przykład zdanie zadowolonych klientów, niż obietnicę, która może nie mieć pokrycia w rzeczywistości.

3. Zakończenie rozmowy

NIEPOPRAWNIE	POPRAWNIE	WYJAŚNIENIE
Kiedy chciałby się Pan spotkać?	Kiedy miałby Pan czas? We wtorek czy środę? Który termin Panu odpowiada?	Handlowiec powinien zainicjować termin spotkania: dać opcje do wyboru, gdyż pozostawienie tej kwestii całkowicie otwartej dla klienta może spowodować, że klient nie zdecyduje się nigdy na konkretny termin.