

## **47.и 48.час- Важност телефонирања; Функционалне фразе и изрази који се користе приликом телефонирања**

Телефонирање има веома велику улогу у продаји. Комуникација у телефонском контакту пружа могућност да се најбрже и најефикасније прибаве, пруже и размене информације. Телефонски разговори имају форму дијалога и особи са којом се разговара увек је пружена могућност да коментарише, реагује, пита, захтева и сл.

Позиви се деле на улазне и излазне. Телефонирање не значи само повезујући контакт. Телефонски сервис може да одигра кључну улогу у закључивању уговора или бар привлачењу купаца и клијента.

У излазном продајном телефонском разговору је важно:

- представити се,
- планирати унапред добру продајну понуду,
- одабрати право време за позивање,
- начинити кратку, јасну и ефектну телефонску презентацију,
- саслушати клијента након изложене понуде,
- припремити се за моменат питања и одговора,
- наоружати се стрпљењем и временом за појединачне разговоре,
- закључити продају.

У улазном продајном разговору потребно је да се:

- брзо отвори база података,
- припрема импровизујући облик презентације уколико се уочи по гласу, тону и паузама да клијент нема намеру нити стрпљење да саслуша комплетну понуду,
- предвиди могући круг питања и припреме одговора,
- узврати позив уколико не постоји могућност за разговор у позивном тренутку,
- захвали клијенту на позиву,
- контролише разговор,
- провери да ли је саговорник све разумео,
- допуни базу података након сваког телефонског разговора.

Већина људи верује да у потпуности влада вештином комуникације преко телефона. Међутим, умеће телефонирања није природни дар и због тога је потребно да обратите пажњу на правила комуницирања преко телефона. Потребно је обезбедити основне податке о особи са којом би требало да успоставите контакт, име, презиме и функција у компанији. Позивање на шефа или колегу свакако није прихватљиво и може отежати добијање потребних информација.

Добро је поштовати основна правила која се морају поштовати у циљу што ефикасније телефонске пословне комуникације:

- будите љубазни и немојте одузимати много времена ономе кога зовете,
- уколико особа којој сте упутили позив није тренутно слободна, оставите кратку поруку и број телефона и распитајте се када је прихватљиво време да је поново контактирате,

- ако се позив случајно прекине, особа која га је упутила требало би поново да позове, без обзира на узрок проблема. Завршите разговор пријатним и срдачним тоном и поруком попут: „Надам се да ћемо остварити успешну сарадњу“.

- уколико примате позив наведите прво назив компаније, а потом своје име и презиме. Ако позив захтева прибављање одређених информација, нагласите да је потребно одређено време за прикупљање потребних података и сазнајте да ли би особа која зове више волела да сачека или да буде позвана касније. Уколико нисте добро чули или запамтили име особе при њеном представљању, на крају разговора је љубазно замолите да га понови.

- нејасан изговор, одуговлачење с одговором или слаба аргументација могу довести до губитка кредибилности или пада пажње слушаоца, па зато будите спремни и јасни.

Истраживања из области комуникологије показују да је поред речи, врло важан елемент у комуникацији глас. Зато немојте заборавити да гласом (јачином, распоном, бојом) шаљете јасну поруку колико вам је стало. И насмешите се. Глас ће тако звучати много пријатније. Увек реците довиђења и сачекајте одговор.

### **Задатак:**

1. Преписати кључне термине у свеску
2. Израдити задату вежбу
3. Урађену вежбу доставити на e-mail: stanic.tijana@esloznica.rs или путем групе на вибер апликацији.

### **Вежба:**

-Неопходно је да ученик по сопственом избору напише у ком предузећу ради и због чега обавља пословни разговор.

-Сваки ученик треба да напише како би текао њихов пословни разговор преко телефона. Која правила и које изразе би користили приликом разговора. (претходно прочитати лекцију).