

Kako usmjeravati telefonsku komunikaciju

Odnosi su bitni za uspjeh na bilo kojem polju. Vaša telefonska komunikacija igra važnu ulogu u gradnji učinkovitih veza. Većina ljudi kreira mentalnu sliku čovjeka sa kojim razgovaraju preko telefona. Često ti ljudi rade prosudbe o mentalnoj slici koju su stvorili. Da bi usmjerili svoju komunikaciju, potrebno je da ostavite dobar utisak preko telefona.

Za privlačenje ljudi i njihovo osvajanje preko telefona potrebna vam je praksa. Morate demonstrirati svoje vrijednosti, sposobnosti i osobnost. Postoje ogromne razlike između osobnih i poslovnih poziva. Također trebate naučiti vještinu prenošenja neugodne obavijesti bez raskidanja veze.

Vaš glas ima važnu ulogu u telefonskoj komunikaciji. Nekoliko studija je pokazalo da slušatelji kreiraju mišljenje na temelju glasa. Glas bi vam trebao biti čist i nikad ne bi smio podrhtavati. Vaše pomanjkanje samopouzdanja se može reflektirati na vašem glasu. Probajte to izbjegavati, osobito kod poslovnih poziva. Uvijek budite sigurni dok razgovarate na telefon. Nemojte telefonirati kad ste emocionalno uznemireni. Kako bi učinkovito usmjeravali svoju komunikaciju, također trebate prakticirati modulaciju glasa.

Javite se odmah na telefon. Ljudi ne vole čekati dugo. Trebali bi se javiti prije nego telefon zazvoni treći put. Pozdrav preko telefona igra ključnu ulogu u izgradnji dobrog utiska. Unaprijed isplanirajte svoj telefonski pozdrav. Neka bude kratak.

Budite oprezni što pričate preko telefona. Prije ozbiljnih telefonskih poziva, dobro je napraviti skicu na papiru. Ovo će vašem telefonskom razgovoru dati redoslijed i nećete zaboraviti vitalne točke. Nemojte skretati sa teme razgovora, osobito ako se radi o poslovnom razgovoru. Stanite kad ste prenijeli poruku. Nepotrebno okolišanje često može napraviti više štete nego koristi.

Način na koji prezentirate poruku preko telefona vrlo je važan u usmjeravanju vaše komunikacije. Desit će se situacije kad ćete morati prenijeti neugodnu vijest. Nitko ne voli neugodne vijesti, a mogu i uvrijediti vašeg kupca ili klijenta. U takvim situacijama koristite se nagovještajima da navedete slušatelja da razumije neugodnu vijest. Uvijek probajte neizjaravno priopćiti takvu poruku.

Budite dobar slušatelj. Ne prekidajte sugovornika usred konverzacije. Uvijek odgovarajte do točke koju je druga osoba postavila. Zapisujte natuknice razgovora. Stvorite osjećaj da ozbiljno slušate sugovornika. Telefonska komunikacija je vrlo važna u današnjem brzom svijetu. Da bi usmjerili svoju komunikaciju, potrebno joj je profesionalno pristupiti. Kroz učinkovitu konverzaciju pretvorite sve svoje pozive u nove. Znati telefonirati je umijeće.

Telefon se koristi za ugovaranje sastanka i davanje informacija, a ne za pregovore o poslovima.

Telefonski razgovori moraju uvijek biti kratki, jasni i precizni.

Prvi, i često, posljednji utisak koji neko stiče o Vama i Vašem preduzeću, jeste preko telefona. Da biste uspješno obavili telefonski razgovor, potrebno je da se za njega pripremite. Svrha dobre pripreme je da poziv bude što efikasniji i kraći, poštujuete vrijeme onoga koga zovete.

Prije nego što podignete slušalicu, postavite sebi slijedeće pitanje:

· da li sam tačno definisao upit

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE
PREUZETI NA SAJTU. -----**

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: maturskiradovi.net@gmail.com