



Etika komuniciranja pri telefoniranju

Romana Zver, Gimnazija Murska Sobota



PROJEKT

UČENJE ZA PODJETNO ŽIVLJENJE

MODUL

ETIKA IN KOMUNIKACIJA PRI TELEFONIRANJI

ŠOL. LETO 2019/20

NOSILKA

ROMANA ZVER, PROF.

Prvi vtis

- Poslušalci lahko zaznajo naše razpoloženje, zato se, ko telefoniramo nasmehnimo, čeprav nas sogovornik ne vidi
- Vedno predstavimo sebe in podjetje, ne glede na to ali smo sami klicatelj ali odgovarjamo na klic
- Na klic ne odgovarjajmo z besedami kot so: “alo”, “povejte”, “jaaaa...?”



Pričakovanja poslovnega partnerja

- Če obljubimo, da bomo poklicali nazaj, moramo obvezno to tudi storiti
- Pogovarjamo se v jasnih in kratkih stavkih.
Ne ovinkarimo in ne govorimo o nepotrebnih stvareh
- Vedno se posvetimo sogovorniku.
Med tem, ko telefoniramo, se ne pogovarjamo z drugimi sodelavci (tako, da bo prekrili mikrofon z roko npr.) ali damo klicatelje na čakanje med tem pa opravili še drug telefonski klic)

Pozitiven jezik in retorika



- Ne: “Ali vas lahko zmotim?”
Raje: “Lahko za trenutek govorim z vami?”
- Obvezno ostanemo pozitivno naravnani, ne glede na sogovornikovo reakcijo
- Med pogovorom ne kričimo, ne prekinjamo sogovornika in ne odložimo slušalke brez slovesa
- Ne obljubljammo nemogoče
Namesto: “Počakajte sekundo, da preverim”
Raje: “Lahko prosim počakate 2 do 3 minute? Preveriti moram....”



Pozitiven jezik in retorika

- Telefonski pogovor naj ne bo daljši kot 3 do 4 minute.
- Ne odgovarjajmo samo z enozložnicami kot so “da”, “ne”.
Na kratko vendarle razložimo zakaj da, ali ne.
- Če se je pogovor zavlekel, se raje, kot da bi se opravičili, sogovorniku zahvalimo za njegov čas.

Pozitiven jezik in retorika

- Izogibajmo se vprašanju “Zakaj?”
Pri sogovorniku vzbuja vtis, da mu ne zaupamo.
- Besedne zveze kot so “S kom govorim?”, “Kaj hočete...”,
so neprimerne



Jezikovne in govorne tehnike za profesionalne govorce po telefonu

- Po telefonu so vse govorne posebnosti ali motnje še bolj izražene
- Rešitev?
 - Vadimo govor, beremo na glas, razločno izgovarjamo besede
 - Na pogovor se pripravimo tako, da dobro preučimo temo pogovora (zberemo različne dokumente in gradiva o temi)
 - Določimo cilj pogovora
 - Pripravimo načrt pogovora in seznam vprašanj, ki jih želimo zastaviti
 - Za uspešen tok pogovora, si naredimo zaznamke (najbolje kar na računalnik, da ne brskamo in šelestimo s papirji)



Aktivno poslušanje kot predpogoj za uspešnost telefonskega pogovora

- Med pogovorom bodimo pozorni na spremembe glasu ali razpoloženja sogovornika.
Lahko, da smo jih povzročili z neprimerno komunikacijo
- Sogovorniku dajmo čutiti, da ga razumemo in se trudimo rešiti njegov problem
- Preden se poslovimo, na kratko povzemimo pogovor, poudarimo ugotovitve in morebitne dogovore.
- Ob slovesu se vedno zahvalimo in nakažemo nadaljnje sodelovanje
npr. “Poklical bom, ko...”, ali “Se torej vidimo jutri ...”

Obravnava reklamacij

- Izogibamo se negativnim odgovorom
- Namesto: “Ne moremo ugoditi vaši zahtevi”
Raje: “Poskušali bomo najti rešitev, ki bo za vse ugodna”
- Namesto: “To pa ni moja krivda”
Raje: “Zanimiva situacija, lahko poskušam ugotoviti in pojasniti situacijo...”

Organizacija delovnega mesta

- Na delovnem mestu imejmo čim manj “motilcev pozornosti”
 - preveč drobnarij na dosegu roke (spominki, darilca..)
 - slike družinskih članov (tudi hišnih ljubljencev)
- Na dosegu roke pa moramo imeti
 - pisalo in blok za zapiske ali še boljše
 - računalnik, kamor zapišemo najnujnejše

Tehnike samomotivacije

Slabe:

- Postavljanje (pre)velikih ciljev
- Želja po hitrem napredovanju
- Izziv je “cool”
- Idelano izveden posel...

Dobre:

- * Radovednost
- * Spoznavanje novega
- * Predanost
- * Dobra družba
- * Dokazovanje

Viri in literatura

- [Tehnike samomotivacije](#), [16. 9. 2019]
- [7 korakov za uspešno telefonsko komunikacijo](#), [16. 9. 2019]
- [Kurikul učenje za podjetno življenje](#), [16. 9. 2019]