

WA3: Osobná a telefonická komunikácia, zásady správania sa, rovnosť príležitostí a vzťahy

3.3 Efektívne použitie techník telefonického komunikácie v súlade s organizačnými predpismi

VV45: Dokáže vysvetliť a preukázať používanie zručností efektívnej telefonického komunikácie podľa organizačných postupov, dohliadať na používanie týchto zručností a navrhovať zmeny s cieľom zlepšenia skúseností zákazníkov.



Detaily modulu



Kód Pracovnej oblasti:	3
Názov Pracovnej oblasti:	Osobná a telefonická komunikácia, zásady správania sa, rovnosť príležitostí a vzťahy
Kód kapitoly:	3.3
Názov kapitoly:	Efektívne použitie techník telefonického komunikácie v súlade s organizačnými predpismi
Kódy výstupov vzdelávania:	VV45
Popisy výstupov vzdelávania:	<ul style="list-style-type: none">- Dokáže vysvetliť a preukázať používanie zručností efektívnej telefonického komunikácie podľa organizačných postupov, dohliadať na používanie týchto zručností a navrhovať zmeny s cieľom zlepšenia skúseností zákazníkov.
Odporúčaná dĺžka trvania:	3 hodiny
Tréner:	



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Základné techniky telefonickéhoj komunikácie - opakovanie

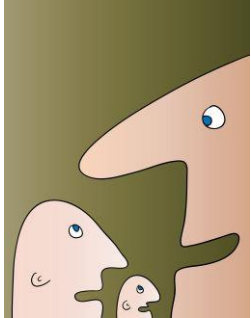


- Rôzne druhy komunikácie
- Telefón v obchodnej komunikácii
- Štruktúra telefonickéhoj hovoru
 - Úvod
 - Hlavná časť rozhovoru
 - Ukončenie telefonickéhoj hovoru
- Osvedčené postupy



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Tvárou v tvár



Telefón



SMS



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Telefón v obchodnej komunikácii

- Telefón je jedným z najbežnejších spôsobov komunikácie medzi podnikmi a zákazníkmi
- Zapamätajte si:
 - Ak pracujete s telefónom, ste prvým zástupcom vašej organizácie, s ktorou volajúci komunikuje, a keďže prvé dojmy sú dôležité, je dôležité, aby ste urobili pozitívny dojem
 - Spokojní volajúci budú znova telefonovať a obchodovať s vašou organizáciou.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

eüpa
next

Štruktúra telefonického rozhovoru

- Úvod

- 4 zazvonenia
- Osoba, ktorá odpovedá na hovory, je „tvárou“ organizácie, prvou osobou, s ktorou sa klient dostáva do kontaktu
- Správny spôsob hovoru
 - Firma XY, dobrý deň!
 - Pri telefóne Martina.
Zanechajte vo volajúcom dojem, že s radosťou môže zavolať aj nabudúce.
- Zistite potreby
 - Ako vám môžem pomôcť?



Štruktúra telefonického rozhovoru

- **Hlavná časť hovoru**
 - Zistite potreby volajúceho

ALEBO

- Povedzte prečo telefonujete
- **HLAVNÁ ČASŤ HOVORU MUSÍ SÚVISIEŤ S CIEĽMI**
 - Ciele by mali byť SMART



Štruktúra telefonického rozhovoru

- Záver

- Boli splnené ciele?
- Vieme čo bude nasledovať?
 - Ak áno, zosumarizujte ďalšie kroky
 - A poďakujte druhej strane za hovor



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- Ak je obsadené, vhodne informujte volajúceho:

“Ďakujeme, že ste počkali na linke Pán Novák. Pani Agátová práve nie je dostupná. Môžete zavolať neskôr prosím?”



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- Rýchla reč



naznačuje netrpezlivosť



ťažko zrozumiteľná, potreba opakovania

SPOMAĽTE

- Pomalá reč



nudná, nezaujímavá, nezaujímavá

ZRÝCHLITE TEMPO



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Usmejte sa v hlase – čo robiť



- Bud'íte láskaví, zdvorilí, priami, nadšení a hovorte nahlas.
- Snažte sa nemať v pozadí hluk
- Vždy majte po ruke papier a pero



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Usmejte sa v hlase – čo nerobiť

- Nebud'te príliš žoviálny.
- Nehovorte a nekričte na iných, s ktorými ste v miestnosti
- Nejedzte, nepite a nežujte žuvačku počas hovoru
- Keď pri predstavovaní nezachytila druhá strana vaše meno, a spýta sa „Je tam pán XY? Neodpovedajte „áno“ pretože je to mätúce ale povedzte „áno, pri telefóne“



Metodologický nástroj

Usmejte sa v hlase

- EUPA_LO_045_M_001



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- Rýchly prejav naznačuje netrpezlivosť; rýchlu reč je ťažké sledovať, vyžaduje opakovanie.
- Pomalá reč naopak vytvára dojem letargie, nezájmu, nedostatku vitality.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Vždy nechajte volajúceho odpovedať



Prijímanie hovoru:

- Zdvihnete v rámci troch zazvonení (pokiaľ je to možné)
- Predstavte seba a organizáciu (meno a oddelenie)
- Počúvajte aktívne
- Dajte volajúcemu dostatok času aby dopovedal svoju požiadavku
- Ak opúšťate linku, použite tlačidlo na pridržanie hovoru
- V prípade že ide o omyl buďte zdvorilý



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Aktívne – empatické počúvanie po telefóne

*<http://www.beyondintractability.org/essay/empathic-listening>

- Budte pozorný, zauímajte sa, budte ostražitý a nie rozptýlený.
- Reflektujte nápady a pocity druhej strany, nesúďte a nekritizujte
- Nepýtaj sa na veľa otázok.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

eüpa
next

Aktívne – empatické počúvanie po telefóne

*<http://www.beyondintractability.org/essay/empathic-listening>



- Bud'te ako **zrkadlo** – reflektujte na to, čo hovoriaci cítia a hovoria.
- **Neznevažujte a nebagatelizujte** pocity hovoriaceho fázami ako “nie je to také zlé” alebo „zajtra sa budeš cítiť lepšie“
- **Nenechajte sa hovoriacim rozrušiť**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Aktívne – empatické počúvanie po telefóne

*<http://www.beyondintractability.org/essay/empathic-listening>

- Dajte najavo, že počúvate

- Krátkymi zvukovými odpoveďami ako „áno, „ehmm“, „áno rozumiem“
- Neverbálnymi prejavmi
- Povzbudzujte ho, aby sa rozhovoril „povedzte mi o tom viac“, „chcel by som to počuť“



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

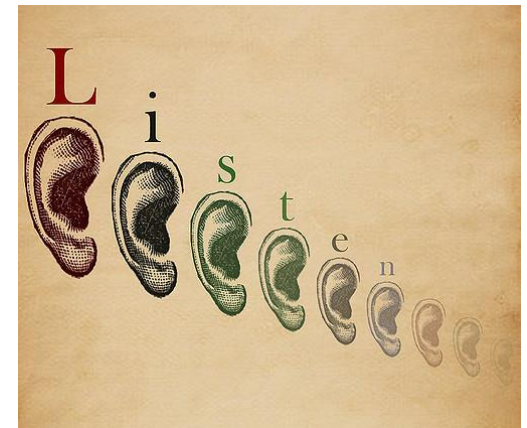
This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Aktívne – empatické počúvanie po telefóne

*<http://www.beyondintractability.org/essay/empathic-listening>

- Základné pravidlá dobrého počúvania:
 - Neprerušujte
 - Nemeňte tému
 - Nepripravujte si dopredu, čo chcete povedať
 - Nevypočúvajte
 - Nepoučujte
 - Neradíte
 - *Reflektujte* čo ste porozumeli, že hovoriaci chcel povedať a ako si myslíte, že sa cíti



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

eūpa
next

Aktívne – empatické počúvanie po telefóne

*<http://www.beyondintractability.org/essay/empathic-listening>

- Empatické počúvanie:
 - buduje dôveru a rešpekt,
 - umožňuje uvoľňovať emócie,
 - znižuje napätie,
 - povzbudzuje vyplynutie informácií
 - vytvára bezpečné prostredie, ktoré prispieva k riešeniu spoločných problémov.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Vymáhanie pohľadávok



Bud'te vždy pripravi – všeobecne aj konkrétne

- Bud'te pripravení zvládať výhovorky a ospravedlnenia
- Pripravte si ich zoznam s vhodnými proti-odpoveďami
- Ozbrojte sa faktami

Pripravte si všetky informácie o dlhu, kvôli ktorému voláte:

- ✓ Presnú dlžnú sumu
- ✓ Predajné podmienky
- ✓ Zakúpené produkty a služby
- ✓ Dátum splatnosti
- ✓ Otvorené faktúry
- ✓ Históriu platieb zákazníka – jeho minulú platobnú disciplínu



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Vymáhanie pohľadávok



Hovorte profesionálne a autoritatívne

Upravte tón, hlasitosť a spôsob reči tak, aby ste si získali pozornosť.

- ✓ Nehovorte s plnými ústami alebo so žuvačkou
- ✓ Hovorte trochu pomalšie a robte časté prestávky
- ✓ Hovorte hlbšie a dôraznejšie
- ✓ Ubezpečte sa, že vyslovujete zreteľne a nehltáte koncovky slov

Bud'te flexibilný

Pozorne počúvajte dlžníka a získate tak vodiča k najlepšiemu riešeniu každej situácie.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Vymáhanie pohľadávok



Majte veci pod kontrolou a nepopustite

- Rešpektujte dlžníka
- Oslovte ho slušne, menom
- Dajte mu pocit, že má pravdu, aj keď to tak nie je
- Získajte od dlžníka čo najviac informácií.

Tip: Používajte otvorené otázky, počúvajte pozorne a robte si poznámky.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Vymáhanie pohľadávok



- Použite silu ticha. Ponechanie prázdnych miest v konverzácii núti druhú stranu, aby ich vyplnila.
- Sústreďte sa na cieľ. Konverzáciu vždy vráťte späť k termínu splatnosti.
- Nespadnite do pasce hrubosti. Udržujte svoj pokoj, aj keď partner začne kričať alebo používať zneužívajúci jazyk.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Telesales vs. telemarketing



TELEMARKETING: Služba, ktorá stimuluje záujem, vytvára príležitosti, poskytuje informácie, získava spätnú väzbu od zákazníkov, dohaduje schôdzky.

TELESALES: Priamy predaj vašich služieb alebo produktov zákazníkovi po telefóne.

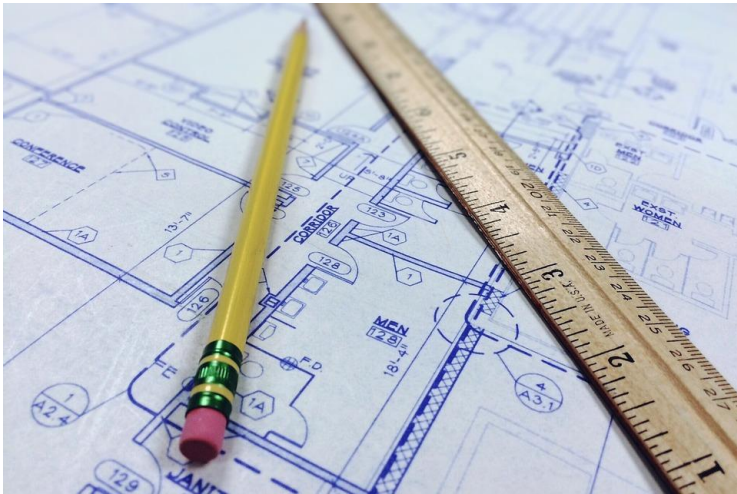


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Tipy pre telesales

- Pripravte si plán rozhovoru:



- Jasné predstavenie
- Efektívne kladenie otázok
- Sumarizácia
- Prezentácia riešenia
- Zvládanie námietok
- Záver



- **Pýtajte sa efektívne**
 - Používajte vhodné skúmajúce a navádzajúce otázky
 - Zabezpečte, aby rozhovor smeroval k cieľu a riadte ho
- **Predajné odporúčania používajte:**
 - spôsobom, ktorý je jasne spojený s potrebami zákazníka
 - zdôraznite spôsoby, akými váš produkt alebo služba rieši ich problém.





- **Vytvorte záväzok**

- Ak je to vhodné, požiadajte o **objednávku**
- Vždy sa ubezpečte, že ste zhrnuli **d'alsie kroky, kto kedy** a čo urobí.

Pre viac tipov navštívte:

- <https://www.callcentrehelper.com/25-tips-to-make-your-telesales-people-more-productive-21672.htm>
- <http://www.gsa-marketing.co.uk/telemarketing-tips-50-dos-and-50-donts/>



Prioritizácia predajných telefonátov



*<http://articles.bplans.com/10-ways-to-help-your-team-prioritize-their-customer-service-efforts/>

1. Vždy vypočujte zákazníka

“Zákazník nemusí mať vždy pravdu, ale vždy sa musí cítiť vypočutý.” – **Jon Cline, Rokit SEO**

2. Urobte si zoznam „najvýznamnejších zákazníkov“

Aj keď filozofia „Každý zákazník je rovnako dôležitý“ je pekná, v skutočnosti je zákazník cenný tak, ako sú vysoké jeho faktúry a aká je sila referencií ktoré poskytne. Vytvorte si interný zoznam klientov podľa dôležitosti a zdôraznite, že sú prioritou.

Adam Stillman, SparkReel



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

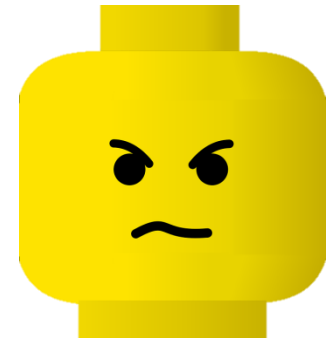
This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



*<http://articles.bplans.com/10-ways-to-help-your-team-prioritize-their-customer-service-efforts/>

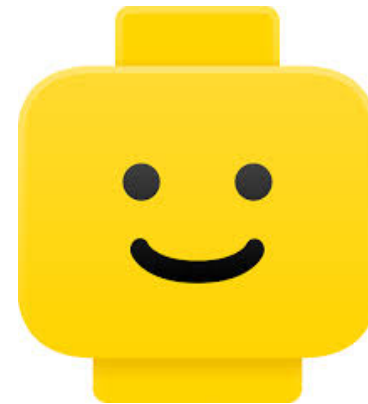
3. K spokojným zákazníkom buďte proaktívny

Dôležitosť riešenia nešťastných a nahnevaných zákazníkov nemôže byť podceňovaná. Vytvorte ale aj čas a ciele pre udržiavanie spokojnosti zákazníkov, aby ste zdôraznili proaktívnu komunikáciu s vašimi najspokojnejšími zákazníkmi – **Robi Ganguly, Apptentive**



4. Urobte si bielu a čiernu listinu

Urobte zoznam nahnevaných zákazníkov vo vašej čiernej listine a spokojných zákazníkov vo vašom bielom zozname. Nechajte seba alebo vašich zamestnancov zaznamenať čas, ktorý strávia každou interakciou, a pokúste sa vyvážiť čas medzi oboma zoznamami. – **Firas Kittaneh, Amerisleep**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



*<http://articles.bplans.com/10-ways-to-help-your-team-prioritize-their-customer-service-efforts/>

5. Pomôžte tým, ktorý najviac trpia problémom ktorý ste spôsobili

Prekvapujúco je často jednoduchšie obrátiť svojich nahnevaných zákazníkov na svoju stranu než získať nových. Ak niekto vynaložil čas a úsilie, aby vás kontaktoval a sťažoval sa, zvyčajne to znamená, že chce, aby váš produkt vyriešil problém, ktorý je pre neho skutočne dôležitý. Nájdite spôsob, ako vyriešiť ich sťažnosti a často ich môžete zmeniť zo svojich najhorších sťažovateľov na svojich najväčších obhajcov.

– **Charlie Graham, Shop It To Me, Inc.**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Prioritizácia predajných telefonátov



*<http://articles.bplans.com/10-ways-to-help-your-team-prioritize-their-customer-service-efforts/>

6. Proaktívne budujte vzťahy s klientmi.

Je rozdiel medzi zákazníckymi službami (reagujúcimi) a klientskymi vzťahmi (sú proaktívne). Nečakajte, kým zákazník zavolá. Namiesto toho zamerajte svoje zdroje na vytváranie vzťahov s klientmi, kde aktívne nastavíte denné alebo týždenné kontaktné body s klientmi. Proaktivita eliminuje nespokojnosť klientov a umožní všetkým vašim zamestnancom zamerať sa na budovanie šťastných vzťahov.

– **Kristopher Jones, LSEO.com**



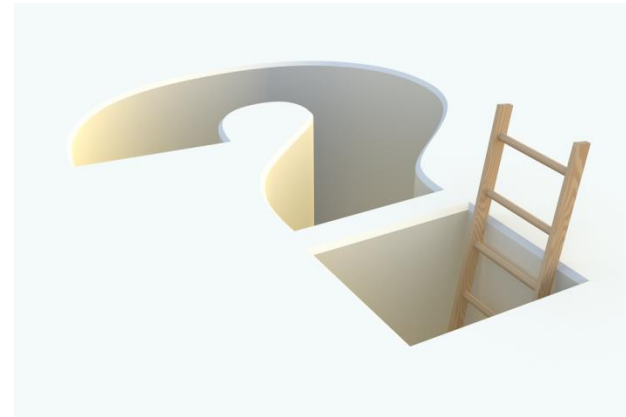
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

7. Riešte problémové oblasti

Ľudia sa nahnevajú z mnohých dôvodov, ale nenechajte tieto epizódy odčerpať vašu energiu. Pozrite sa na hlavné dôvody, prečo sú rozrušení, a uvidíte, čo môžete urobiť na vyriešenie týchto problémov. Sú to dobrí klienti, alebo sú to klienti, ktorí pravidelne majú iracionálne požiadavky? Ak je to ten druhý prípad, nechajte ich odísť. Vaši najhodnotnejší klienti si zaslúžia to najdôležitejšie, váš čas.

– **Alfredo Atanacio, Uassist.ME**



**Ak si nie ste istí, alebo neviete
vyriešiť problém, ušetríte čas sebe
aj zákazníkovi!**

Prepojte hovor vhodnejšej osobe

- **Kolegovi**
- **Oddeleniu**
- **Kdekoľvek budú vedieť pomôcť**





Použitie nástrojov môže pomôcť!

- **Vytvorte záznam hovorov/odkazov**
- **Zahrňte prioritizáciu**
- **Použite farby (napr. červená=naliehavé)**
- **Pripojte kontakt na volajúceho**
- **Určite osobu, ktorá podľa vášho názoru problém bude vedieť vyriešiť**

While You Were Out

For _____
Date _____ Time _____
.....
M _____
of _____
Phone _____ Fax _____
Email _____

<input type="radio"/> Called	<input type="radio"/> Returned Call
<input type="radio"/> Called to See You	<input type="radio"/> Will Call Again
<input type="radio"/> Stopped By	<input type="radio"/> Will Return
<input type="radio"/> Wants You to Call	<input type="radio"/> Wants You to Email
<input type="radio"/> Other	

Message: General Urgent

Signed _____



Metodologický nástroj

Organizační postupy

EUPA_LO_045_M_002



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Otázky a aktivity pre zopakovanie



- **Otázka 1**
 - Vymenujte techniky súvisiace s profesionálnou telefonickou komunikáciou
- **Otázka 2**
 - Vymenujte 3 techniky predaja a vymáhania pohľadávok, ktoré môžu byť použité po telefóne
- **Otázka 3**
 - Ktoré tipy pre stanovenie priorít sú podľa vás najužitočnejšie? Obhájte si svoj názor



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- **Techniky telefonickej komunikácie:**
 - Úsmev v hlase
 - Trénujte aktívne počúvanie
 - Hovorte prirodzene
 - Nechajte volajúceho odpovedať
- **Tipy pre Telesales**
 - Pripravte si plán rozhovoru
 - Používajte efektívne dotazovanie
 - Vytvorte záväzok
- **Prioritizácia hovorov**
 - Ubezpečte sa že ste zákazníka vypočuli
 - Vytvorte si zoznam najcennejších zákazníkov
 - Buďte proaktívny voči spokojným zákazníkom
 - Vytvorte si „čiernu“ a „bielu“ listinu
 - Pomôžte tým, ktorí najviac trpia problémom, ktorý riešite
 - Vytvárajte proaktívne vzťahy s klientmi
 - Riešte problémové oblasti





Výborne!

Ukončili ste túto kapitolu



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.