

Приблизительный сценарий успешного разговора

Этап разговора	Целевая установка	Примерные фразы
Приветствуем собеседника	Несколько слов, только не «Алло!» После приветственных слов – пауза. Ждем, пока поприветствует клиент. Осуществляем постановку в инициативную позицию.	Добрый день, Иван Иванович! Мне очень приятно, что я до вас дозвонился!
Представляемся	Говорим коротко и разборчиво	Меня зовут ..., я работаю в
Определяем цель разговора	Говорим коротко, не задаем вопросов, на которые можно ответить да/нет.	« Я хочу помочь вам ..., я знаю, как это сделать, просто расскажите мне, какие у вас есть вопросы, если у вас есть немного времени.»
Определяем, можно ли сейчас рассчитывать на беседу	Уточняем, может ли собеседник говорить сейчас и как долго?	
Делаем комплимент	Бальзам на душу	Ваши знакомые отзывались о вас как об очень хорошем родителе, который заботится о своем взрослом ребенке. Мы хотим организовать для вас помощь специалистов.
Позиционируем предложение	Излагаем суть предложения	Приглашаем вас пройти реабилитацию в центре «Журавлики»
Высказываем первое утверждение о своей компетентности в минимизации рисков	Длинный перечень документов	Приносите ваши документы, мы поможем вам разобраться. Уверена, что у вас почти все в наличии
Высказываем второе утверждение о своей компетентности в	Возможность ксерокопирования	Мы сами откопируем все нужное

минимизации рисков		
Делаем первое предложение	Выясняем степень заинтересованности	Предлагаю вам познакомиться с нашими услугами...
Делаем второе предложение	Продолжаем заинтересовывать	Среди наших услуг есть бесплатные...
Делаем третье предложение	Информация не может быть предоставлена по телефону	Скажите, пожалуйста, какие услуги вас заинтересовали, и я подготовлю подробную информацию о них, а когда мы встретимся, обсудим и посмотрим, что еще можно предложить.
Даем выговориться	Внимательно слушаем, определяем проблемы и риски	Нам очень важно ваше представление о том, что вы хотите. Расскажите, что вас смущает, к вашему визиту я посоветуюсь со специалистами. Возможно, у них будут интересные предложения.
Договариваемся о визите	Мостик к следующему этапу взаимодействия. Подбор удобного для клиента дня и времени.	Когда это удобно сделать — через два дня в это же время или через неделю? (формулируем альтернативное условие, которое не предполагает отказа от повторной беседы). Я перезвоню вам. Или вы позвоните мне.
Прощание	Добавляем позитива	«Спасибо. Было приятно пообщаться. Надеюсь на скорую встречу!»

Задание:

Продумайте свои слова и возможную реакцию партнера на каждом этапе разговора. В телефонном общении хорошо использовать так называемые открытые и уточняющие вопросы.

«Семь П»: правила телефонного звонка.

Для экономии своего и чужого времени придерживайтесь рациональной композиции делового разговора, которую легко запомнить как «Семь П»:

П1. Приветствие.

П2. Представление.

П3. Причина (объяснение цели звонка).

П4. Проблема (обсуждение вопроса).

П5. Подведение итогов обсуждения.

П6. Признательность: выражение благодарности.

П7. Прощание.