

Obsah

O autorech	9
Předmluva	11
1. kapitola	
Lépe telefonovat – proč vlastně?	13
1.1 Otestujte si vlastní schopnosti telefonování!	15
1.2 Co je cílem telefonátů?	18
<i>Snažte se působit pozitivně</i>	18
<i>Jaké výhody nabízí profesionální telefonování?</i>	18
<i>Jak ušetřit čas a peníze</i>	19
1.3 Jaké jsou faktory úspěchu?	20
<i>Rozhodující je, jak komunikujeme</i>	21
<i>Věrohodné vystupování a získávání důvěry</i>	23
<i>Využití moderní techniky</i>	24
2. kapitola	
Rétorika v telefonu	25
2.1 Formulujte pozitivně a argumentujte přesvědčivě	27
<i>Získávejte pozitivními formulacemi</i>	27
<i>Snažte se i negativa vyjádřit pozitivně</i>	29
<i>Mluvte názorně</i>	30
<i>„Očistěte“ svou mluvu</i>	31
<i>Argumentujte obratně</i>	32
2.2 Ptejte se cíleně a naslouchejte aktivně	34
<i>Metoda otázek</i>	34
<i>Aktivní naslouchání</i>	41
2.3 Technika řeči, hlas a atmosféra	42
<i>Hlas v telefonu</i>	42
<i>Správná technika vyjadřování</i>	43
<i>Jak nálada ovlivňuje hlas</i>	46

3. kapitola

Správné telefonování	47
3.1 Šest fází úspěšného telefonátu	49
1. fáze: Přátelské zahájení telefonátu	49
2. fáze: Profesionální analýza problému	50
3. fáze: Potvrzení informací	51
4. fáze: Řešení	52
5. fáze: Ukončení hovoru	53
6. fáze: Osobní rozloučení	53
3.2 Devět kroků profesionálního vedení rozhovorů	54
1. krok: Vytvoření dobrých rámcových podmínek	54
2. krok: Profesionální ohlášení	57
3. krok: Aktivní naslouchání	59
4. krok: Využití techniky dotazování	61
5. krok: Rozhodnutí – „Jak pokračovat?“	63
6. krok: Přepojení hovoru na jinou osobu	65
7. krok: „Prodejte“ své řešení a návrhy	67
8. krok: Jak získat odpověď „Ano“	68
9. krok: Aktivně ukončete rozhovor	70
Efektivní uspořádání poznámek	72
3.3 Sjednávání termínů	73
Poradenské a prodejní rozhovory	73
Příručka pro sjednávání termínů	74
3.4 Prodej po telefonu	74
Předpoklady se musí shodovat	74
Pět důležitých technik prodeje po telefonu	75
Jak zákazníkovi zprostředkujete užitek	76
Jak reagovat na výmluvy a námitky?	77

4. kapitola

Suverénní zvládnutí delikátních situací	81
4.1 Jednání v případě stížností a s agresivními volajícími	83
Stížnosti jako šance	83
Jednání v případě agresivního chování	85
4.2 Vyjasnění odlišných názorů	85
Ptejte se a argumentujte	86
4.3 Ukončení rozhovoru s řečníky	87
Obratně hovor přerušte	88
Neříkejte vůbec nic	88

Shrnutí	89
Signalizujte konec	89
Cvičení	91
Uvolňovací cvičení	93
Dýchací cvičení	93
Zívání jako cvičení	94
Cvičení s korkovou zátkou	94
Procvičování rychlosti vyjadřování	95
Procvičení čtení	95
Procvičení artikulace	95
Procvičení přízvuku	96
Seznamy	97
Úspěšné telefonáty	99
Příprava telefonátu	100
Předloha: Poznámky z telefonátu	101
Hláskovací abeceda	102
Doporučená literatura	105
Knihy z edice Poradce pro praxi	107