

# TELEFONSKO KOMUNICIRANJE



# Kaj je tel. komuniciranje?

- Najpogostejši nadomestek za osebne poslovne stike in pisno sporazumevanje, čeprav mu vedno bolj konkurirajo druga telekomunikacijska sredstva (npr. elektronska pošta).
- Je poslovni razgovor na daljavo.
- Poslovne osebe porabijo skoraj četrtno svojega delovnega časa za telefoniranje.

# Prednosti in slabosti

- **Prednosti:** hitrost vzpostavljanja zveze med sogovornikoma, priročnost vzpostavljanja zveze, hitrost povratne informacije, relativna zasebnost.
- **Slabosti:** omejenost na besedne in zvočne signale, ni vidnega kontakta, omejena zasebnost, nedokumentiranost.

# GLAS

*Kako pomemben je naš glas, kažejo podatki, ki govorijo o ustvarjanju prvega vtisa. Največ, 55% pripada našemu izrazu na obrazu, energiji, **38%, kako govorimo**, 7%, kaj govorimo.*

*Zato se moramo zavedati, da **isti stavek lahko izgovorimo na več različnih načinov** in čeprav so v njem iste besede, je **smisel popolnoma drugačen**.*

*Posamezne besede v stavku lahko poudarjamo na različne načine.*

# Telefonski glas

- Narava našega glasu: glasovi so višji, nižji.
- Naše razpoloženje in počutje vplivajo na uporabo glasu in govorjenje. Energičen in normalno jezen govornik bo govoril krepko in glasno. Tudi preveč ponižnega in jokavega govornika bomo spoznali po glasu. Ravnodušen govornik, govornik brez ognja, bo govoril monotono.
- Glas torej ni nekaj nespremenljivega. Svoj glas moramo gojiti in kultivirati – pomaga nam pri jasni in razločni izgovorjavi.

# PRIPRAVA

- Opredelimo vsebino razgovora.
- Priprava pripomočkov, podatkov.
- Primeren čas (delovni čas).
- Službena/domača številka.
- Izključimo moteče dejavnike (hrup, radio, nakit).

# IZVEDBA

- Telefon zazvoni tri- do šestkrat.
- Najprej pozdravimo, nato se predstavimo (ime, priimek, firma).
- Povemo s kom želimo govoriti: vljudnost (vikanje, prosim, hvala).
- Uvodna vljudnostna vprašanja.
- Na kratko opredelimo vzrok klica.
- Smo aktivni poslušalci in spraševalci.
- Zaključek: kratko, vljudno slovo.
- Dolžina klica.

**Kadar smo v vlogi klicatelja, se moramo vprašati:**

- \* Ali je čas, ko kličemo, za sogovornika primeren?**
- \* Ali nas oseba, ki jo kličemo, pozna?**
- \* Ali vemo, zakaj kličemo?**
- \* Ali smo pripravili vse potrebno za uspešen telefonski pogovor (vsebina in material)?**
- \* Ali vemo, kaj želimo doseči s pogovorom? Cilj?!**
- \* Ali smo prepričani, da bomo sogovornika prepričali s svojim glasom (svež, prepričljiv, toda vljuden)?**



**Kadar smo v vlogi klicanega, se moramo**  
**vprašati:**

- \* Kako odgovorimo na telefonski klic?**
- \* Kako smo predstavili sebe in svoje podjetje?**
- \* Kako naslavljam klicatelja (uporabljam njegovo ime)?**
- \* Kako ravnamo ob motnjah v pogovoru?**
- \* Kako prevzemamo klice namesto druge osebe?**
- \* Kako ravnamo s telefonskimi prodajalci?**
- \* Kakšen je naš odziv na agresivne klicatelje?**

# **PRAVILA TELEFONIRANJA**

**Na telefonski klic se odzovemo takoj, če je možno.**

**Prijazno pozdravimo in se predstavimo.**

**Imejmo sproščen, prijazen, živahen, topel, odločen in prepričljiv glas.**

**Imejmo vljuden ton, naš nasmeh naj se čuti.**

**Med telefoniranjem ne delajmo drugih opravil.**

**Delovnega mesta ne zapuščamo, če ne poskrbimo za zamenjavo.**

# **PRAVILA TELEFONIRANJA**

**Potrebne pripomočke moramo imeti v dosegu rok, interni imenik mora biti točen in ažuriran.**

**Pogovorov ne prekinjamo, čeprav so neprijetni – bodimo dobri poslušalci.**

**Poskrbimo za zaupnost.**

**“Halo” ali “prosim” je primeren odziv le doma.**

**Telefonski pogovor naj bo kratek in jedrnat.**

# **PRAVILA TELEFONIRANJA**

**Pripravimo besedilo za telefonski odzivnik.**

**Strnimo pogovor v zaključne besede ( povratna informacija).**

**Vljudno končajmo telefonski pogovor in se poslovimo.**

**Nadrejene kličemo po telefonu le, če se dogovorimo z njimi za sestanek.**

**Ne kličimo ljudi domov zaradi poslovnih zadev.**

# **PRAVILA TELEFONIRANJA**

**Na delovnem mestu se izogibajmo zasebnim telefonskim pogovorom.**

**Kadar nas kličejo zasebno, bodimo kratki in pogovor čim prej zaključimo.**

**Če pokličemo napačno številko, se klicanemu opravičimo.**

**V primeru, da smo sami ali podjetje spremenili telefonsko številko, moramo o tem takoj obvestiti vse poslovne partnerje.**

# ***7 zlatih pravil telefoniranja***

- 1. Kličite ob primerni uri.**
- 2. Po pozdravu se najprej razločno predstavite.**
- 3. Vaš glas naj bo topel, živahen, sproščen, odločen in prepričljiv.**
- 4. Spoštujmo svojega sogovornika.**
- 5. Pazljivo poslušajmo sogovornika.**
- 6. Med telefoniranjem ne počenjamo ničesar drugega.**
- 7. Telefonski pogovor je kratek in jedrnat.**