



Sales Trainings & e-Learning
George Todorov

ПРОФЕСИОНАЛЕН ТЪРГОВСКИ СТАНДАРТ

КОМУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТИ VOICE

Валидност:

За всички търговски служители, поддържащи комуникация през гласови мобилни устройства с партньори и клиенти, както и за вътрешно-фирмена комуникация

Случаи на употреба:

При водене на ежедневна обмяна на информация и координация на работните процеси в рамките на отговорностите.

Описание на стандарта:

Телефонната комуникация има за цел да се постигне висок ефект на колаборация (сътрудничество) с различни партньори и клиенти в реално време, без закъсняване на информация. Крайната цел на стандарта за voice-комуникацията е бързо вземане на решения на базата на точна обратна връзка.

Правило	Пояснения
Call-in Име (Фамилия) ; Фирма ; Поздрав	Отваряме разговор с представяне на името ни, фирмата и поздрав
Отворени и насочващи въпроси	По време на разговора задаваме отворени въпроси за да поддържаме разговора отворен (с обяснения, уточнения, думи)
Установяване на нуждите	Чрез въпроси установяваме нуждите на другата страна, дефинираме приоритетните ѝ нужди спрямо нас
Установяване на срокове	Чрез въпроси установяваме в какви срокове очаква да се случат
Резюме (проверка, повторение)	Правим проверка на разбраното от нас чрез въпрос изискващ потвърждение.
Договорка, ангажименти на всяка страна	Повтаряме точно ангажиментите на всяка от страните и сроковете за действие
Call-out Поздрав	Затваряме разговора задължително с поздрав и учтиво пожелание
Забрани	При отваряне на разговор/Call-in/, не използваме думи като: ДА / Кажете / „Оооо...“
	Не говорим много за да дадем възможност другата страна да говори
	Не коментираме лични теми. Позволени са само бизнес теми
	Не коментираме продукти, цени, хора, или действия на конкуренцията.
	Не даваме отговори без проверка на данни
	Не поставяме другата страна в позиция „Hold“
	При затваряне на разговора/Call-out, не използваме думи като “Аре, чао“

Одобрил:

Дата: