

Szóljon bele!

A telefont vagy szeretjük, vagy utáljuk, de élni nélküle ma már nem tudunk. Telefonálási paradoxon: ha engem hívnak és rendelnek, örülök! De ha én hívok, és tőlem nem rendelnek, megsértődöm! Ön hogyan telefonál?



Katona Erzsébet

Egy ipari termékeket forgalmazó nagykereskedő vállalat viszonteladói körében végzett felmérés során kiderült, hogy a megkérdezett cégvezetők 84%-a a kapcsolattartás egyik legfontosabb eszközeként a telefont jelölte meg. Persze ha jobban megfontoljuk, a fenti adatot is csak azért tudjuk, mert megkérdeztük, időt és pénzt szánva erre. „Nagy ügy, a telefon tényleg kell, erre a kérdésre kár pazarolni a pénzt” – mondhatnák erre sokan. Ugyanakkor kevesen gondolják végig a telefonálás nagy üzleti paradoxonját: azt a telefonhívást

várjuk és fogadjuk szívesen, ami bevételt hoz a cégnek, ugyanakkor kifejezetten nem szeretjük azt, amellyel mások akarnak eladni nekünk, vagy amelyekben akarunk eladni, de nem akarnak tőlük venni.

Minden cég működésének az alapját az ügyfelek jelentik, ahhoz pedig, hogy a vállalkozást eltartó klienskör kialakuljon, az ügyfeleket meg kell szerezni és meg is kell tartani. Ma már azt is mindenki tudja, hogy ehhez állandó és interaktív kapcsolattartás szükséges, és ennek egyik legfontosabb eszköze valóban a telefon lehet.

Néma gyerekek...

Tudta, hogy az elégedetlen ügyfelek 96%-a soha nem panaszkodik, csak „némán” keres egy másik céget? A vevők és partnerek lojalitása nem meg-

Telemarketing – az alapoktól

vehető, de elérhető, ezért ma már a minőségi vevőkiszolgálás része kellene legyen a rendszeres partner- és vevőelégedettség mérése.

Napjainkban ugyanis a kapcsolattartás a cégek számára elsősorban a rendeléssel, áruval, árakkal kapcsolatos információk közlését jelenti, kevesen tudják meg, hogy valójában miért is őket választották, vagy miért maradnak náluk, esetleg éppen miért nincs több vásárlójuk. Bármennyire furcsán hangzik is, az ember természeténél fogva békességre törekszik: ha megveszünk egy terméket, és minden rendben van, akkor általában nem jelzünk vissza, barátainknak megmutatjuk ugyan, de alapvetően csendesesen élvezzük új szerzeményünket. Igen ám, de ha rossz a termék, vagy valami nem felel meg az előzetes várakozásoknak, akkor nagy

valószínűséggel először visszatelefonálunk – és innen könnyedén félre is csúszhat az egész további kommunikáció. Rossz tapasztalatunkat pedig természetesen világga kürtöljük, és óvakodunk attól, hogy visszamennyünk ugyanoda, ahol a rossz tapasztalatot szereztük.

A siketek kiválóan kommunikálnak jelbeszéddel, de azoknak, akik ezt nem tanulták, megfejthetetlen a sok gyors kézjel, és gyorsan kiderül, hogy szájról sem tudunk olvasni, annyira egyformának tűnnek a szavak. Ilyen helyzetben kicsit esetlenné, talán butának is érezhetnénk magunkat, sőt, a társalgásból kirekesztett páriaként az érdeklődésünket is elveszíthetnénk. Megfigyelhető azonban, hogy a siketek ilyenkor szinte automatikusan elkezdnek lassabban beszélni, jeleznek, részletesen „lerajzolják” a gondolataikat, de a halló kedvéért akár még azt is megteszik, hogy – az általuk sosem hallott hangokkal – hangosan formálják meg a szavakat, mert akarják, hogy megértsük őket. Mi pedig még jobban figyelünk, hogy megértsük egymást.

Pontosan ez a partnerkapcsolat, ügyfélszolgálat lényege is: az ügyfél-elégedettség érdekében tudatosan



a betűket, vagy a szavak jelentését. Néha elég egyértelmű tud lenni önmagában egy gesztus is.

Mégis a legjobban azt szeretjük, amikor egymással beszélünk. Amikor közvetlen kétirányú kommunikációt folytatunk, akkor van igazi lehetőség a gondolatok, érzések átadására, kérdésfeltevésre, válaszadásra. Azért szeretünk beszélni, mert a verbális kommunikáció mindenféle információ továbbítására alkalmas.

Ha nem látjuk egymást, csak halljuk, akkor is kétirányú kommunikációt folytatunk, csak néhány érzékszervünk ki van zárva a kommunikációs rendszerből. A fülünk lesz a legfontosabb berendezésünk, ami „vétetre” van állítva. Ezt tesszük telefonáláskor is.

Nem merészség azt állítani, hogy a telefon, mint kapcsolattartó eszköz a mobiltelefonok széles körű elterjedésével egyeduralomra tört, így egyszerűen és gyorsan elérhető lett szinte mindenki. Telefon ma már mindenkinél van, néha kettő is. Gondoljunk csak arra, hogy mi mindent intézünk telefonon, akár autóban utazva is: jóváhagyunk szerződéseket, banki tranzak-

ciókat, utasításokat adunk, döntéseket közlünk, időpontot egyeztetünk, találkozásokat szervezünk. Konferenciabeszélgetéseket folytatunk, akár országhatárok nélkül (és újabban már láthatjuk is partnereinket).

Telefonálni tehát mindenki képes, de hogy valóban tud-e, erre akkor kapunk választ, ha megválaszoljuk az alábbi kérdéseket:

- Sikeres-e mindennapi ügyintézésé anélkül, hogy magát, vagy a hívott felet felzaklatná?
- Megfelelően képviseli-e cégét a bejövő hívások fogadásának módja?
- Görcsbe rándul-e a gyomra, ha ismeretleneket kell felhívnia?
- Tud-e jegyzetelni, figyelni, értően hallgatni telefonálás közben?
- Tud-e kérdezni, kellemes hangon kezelni problémás ügyfeleket?
- Tudja-e tiszteletben tartani a másik ember eltérő véleményét?
- Tud-e operatív lenni egy probléma megoldása érdekében?

Ha minden kérdésre igen a válasza, akkor Ön tényleg tud telefonálni! Ha volt nem válasza is, akkor újonnan induló sorozatunk következő részét is érdemes lesz elolvasnia.



a másik fél megértésére törekedve beszélni, kérdezni és kiszolgálni.

A körülöttünk zajló történések egy közlési rendszer segítségével képesek vagyunk egymásnak átadni, ezt hívjuk kommunikációnak. Tudjuk, hogy az egymásnak küldött üzeneteket akkor értjük meg, ha ismerjük, értjük az így használt jelrendszert, pl.

A SZERZŐ ÜGYFÉLKAPCSOLATI SZAKÉRTŐ, AZ ALITERA ÜGYFÉLKAPCSOLATI KFT. ÜGYVEZETŐJE. WWW.ALTERA.HU