

УДК 316.6
ББК 65.9 (2)212
Р936

А

Рыбкин, И. В. и др.

Р936 Виртуоз телефонного общения [Электронный ресурс] / И. Рыбкин, Л. Ханевская. — Эл. изд. — Электрон. текстовые дан. (1 файл pdf : 193 с.). — М. : Институт общегуманитарных исследований, 2016. — (Мастер продаж). — Систем. требования: Adobe Reader XI либо Adobe Digital Editions 4.5 ; экран 10".

ISBN 978-5-94193-884-1

У вас в руках книга опытных тренеров, консультантов по продажам и деловым коммуникациям. Это практическое руководство для само-тренинга, которое содержит конкретные рекомендации и речевые клише телефонных коммуникаций, выверенные временем и практикой. Цель книги — усилить компетентность, навык управления телефонным контактом и, как следствие, результативность специалистов по телефонным коммуникациям с клиентами. Эта книга может стать помощником в формировании корпоративных стандартов телефонной коммуникации.

Она будет равно интересна специалистам по продажам, операторам сервисных и контакт-центров, специалистам службы ресепшн, тренерам, проводящим тренинги по телефонным коммуникациям.

УДК 316.6
ББК 65.9 (2)212

Деривативное электронное издание на основе печатного издания: Виртуоз телефонного общения / И. Рыбкин, Л. Ханевская. — М. : Институт общегуманитарных исследований, 2019. — (Мастер продаж). — 192 с. — ISBN 978-5-88230-244-2.

В соответствии со ст. 1299 и 1301 ГК РФ при устранении ограничений, установленных техническими средствами защиты авторских прав, правообладатель вправе требовать от нарушителя возмещения убытков или выплаты компенсации.

ISBN 978-5-94193-884-1

© Институт общегуманитарных исследований, 2009

А

СОДЕРЖАНИЕ

О книге	3
Глава 1. Телефонный контакт в работе с клиентами	6
I квадрат Коммуникатор	12
II квадрат Камикадзе.....	14
III квадрат Агрессор.....	15
ГУквадрат Виртуоз.....	16
Виды исходящих ТК.....	20
Структура исходящего телефонного контакта.....	25
Этапы ТК «входную»	27
ЦельТК с секретарем.....	28
Клише первого телефонного разговора с reception/секретарем	28
Работа с возражениями секретарей по телефону	35
Телефонный контакт со специалистом/ЛПР	37
Глава 3 Телефонный контакт по рекомендации	50
Глава 4 Работа с возражениями по телефону	73
Особенности техники работы с возражениями при ТК.....	74
Глава 5. Входящие телефонные контакты.....	92
Глава 6. Техника работы по телефону	110
Что необходимо сделать перед звонком клиенту?	
Техники подготовки телефонного контакта	120
Техники контакта в процессе разговора	132
Что нужно сделать при окончании разговора?	152
Что нужно сделать после окончания разговора?	154
Приложение 1. Характерные ошибки при работе по телефону	155
Приложение 2. Примеры планов проведения ТК (продажа продукции).....	157
Приложение 3. Пример стандартов обслуживания входящих звонков.....	160
Приложение 4. Пример стандартов для приема телефонных звонков секретариатом, диспетчерской службой или операторами call-center.....	174
Приложение 5. Упражнения для постановки голоса.....	183
Литература.....	186