

Jak dobrze zacząć rozmowę telefoniczną?

Przynajmniej trzy poziomy przygotowania do rozmowy, jest ich więcej, poniżej te moim zdaniem najistotniejsze:

1. Poziom fizjologiczny, czyli zadбай o koktajl hormonalny. Kortyzol, adrenalina, czy może dopamina, endorfiny, oksytocyna? Czego jest w Tobie więcej przed podniesieniem słuchawki, stresu czy ciekawości i dobrego nastawienia? Czy zregenerowałeś/eś się po ostatniej dawce frustracji? Sesja telefoniczna potrafi być frustrująca. Wtedy w naszym ciele pływa sporo kortyzolu i adrenaliny, które trzeba wiedzieć jak usuwać. Poniżej możesz kliknąć w link i obejrzeć ćwiczenie pomagające przygotować się do sesji telefonicznej. <https://vimeo.com/394230743/91dcb124df> Stres czyli reakcja fizjologiczna organizmu wpływa na zdolność myślenia, wypowiadania się i podejmowania decyzji. Przede wszystkim trzeba zadbać zatem o emocje, potem w trzeciej kolejności poszukiwać technik rozmowy z klientem.
2. Przygotowanie mentalne - to co sobie wyobrażasz przed podniesieniem słuchawki jest ważne, obawa i spodziewanie się trudnego rozmówcy ograniczają Twoją zdolność komunikacji. Na nic wtedy znajomość świetnych technik sprzedażowych.
3. Pamiętaj, że celem rozmowy telefonicznej nie może być umówienie spotkania. Celem rozmowy jest przeprowadzenie ... po prostu dobrej rozmowy. Ale nigdy umówienie spotkania. Mistrzowie skoków narciarskich nie mówią, że skaczą po medal. Zauważ, że oni skaczą po to żeby cieszyć się dobrym skokiem. Tak zdejmują sobie presję. Ty też ją zdejmij. Nigdy nie daj sobie wmówić, że celem rozmowy jest umówienie spotkania. Zrób co umiesz, żeby rozmowa sprawiała Ci radość.
4. Znajomość treści i struktury rozmowy
Początek rozmowy proponowany przeze mnie
 1. Kontrakt, czyli zapytaj czy możesz - to daje człowiekowi większe poczucie bezpieczeństwa, Tobie także. To nas zwalnia z pośpiechu, powoduje odróżnienie od innych, usuwa podświadomy lęk, że nie zdążymy powiedzieć, tego co chcemy, bo klient nam przerwie, inaczej mówimy
 2. Pokaż, że masz dystans do siebie, żyjemy w kulturze, w której ceni się takie podejście
 3. Dopiero tutaj pokazuj wartości



Jak reagować na obiekcje?

W co gra z nami klient, co chce powiedzieć pod spodem, w komunikacji ukrytym? Jeżeli chcesz zbudować relację, odnieś się do tego, co pod spodem. III zasada analizy transakcyjnej mówi, że o jakości relacji decyduje nie poziom jawny, tylko poziom ukryty. Komunikacja prawie zawsze ma dwa poziomy: jawny i ukryty. Zostając przy jawnym tracimy czas, jeżeli poprzestaniemy na obiekcjach fasadowych, nigdy nie będziemy mieli szansy na rozmowę wprost o tym, co klienta naprawdę boli.

1. Pytaj wprost
2. Bądź empatyczny, zastanów się, jak Ty chciałbyś być potraktowany w takiej sytuacji.
3. Obiekcji jest kilkanaście, warto mieć gotowe własne odpowiedzi na usłyszane obiekcje.

Jak budować relację z rozmówcą?

Temat rzeka. Generalnie:

1. Relacja z rozmówcą zależy nie od Twoich możliwości wpływu na rozmówcę, ale od tego, jaką relację zbudowałeś ze sobą samym. Wiem, że świat kładzie nacisk na wywieranie wpływu na innych. W ten sposób jednak moim zdaniem zwiększysz sprzedaż co najwyżej o kilkanaście procent. Kiedy natomiast zaczniesz budować relację ze sobą samym, czyli wywierać wpływ na siebie samego (proaktywność), wtedy zwiększysz sprzedaż o kilkaset procent. Przede wszystkim pracuj nad własną emocjonalnością. Ty sam to tak naprawdę jedyny człowiek na którego masz wpływ. Jeśli o siebie zadbasz, to wejdiesz w relację bardziej zadbany, z większym luzem, z większą ciekawością, z większą ilością endorfin. Na tym etapie techniki sprzedaży przestają się liczyć, ponieważ osiągasz zdolność całkowitego skupienia się na drugim człowieku. Na kliencie. Nic więcej nie trzeba.
2. Modeluj. Jeśli Ty będziesz otwarty i empatyczny, wtedy klient również będzie miał skłonność do tego typu zachowań. Trzymając się wzoru rozmowy, schematu prowokujesz klienta do schematycznych zachowań. A chodzi o to, żeby był jak najbardziej naturalny, czuł się swobodnie i bezpiecznie w swoich wypowiedziach.

Jak się zmobilizować do telefonowania?

1. Mamy tendencję do poszukiwania najlepszego sposobu, techniki, rozwiązania czy motywacji. To niestety często stracony czas. Zupełną podstawą jest bowiem odkrycie tego, w jaki sposób siebie powstrzymujesz. Bez tego żadna technika nie będzie brzmieć tak jak chciałabyś/chciałbyś. Żadna motywacja nie wystarczy, będziesz tylko obserwować jak się wypala. Uświadomienie sobie, w jaki sposób siebie powstrzymujesz, to często bolesny proces, ale to on prowadzi nas do satysfakcji z życia zawodowego a nie poszukiwanie najlepszej techniki sprzedażowej. To wymaga pracy wewnętrznej nad swoimi nawykami, ale warto. Zatem szukaj odpowiedzi?
 1. W jaki sposób siebie powstrzymujesz?
 2. Z czego musiałbyś zrezygnować, gdybyś był zmobilizowany do dzwonienia?
 3. Jakie emocje powstrzymują Cię przed telefonowaniem? Przed czym Cię chronią?
2. Stwórz rutynę, dzwoń o tych samych porach, mózg się przyzwyczai i dostosuje do tego typu działań.

Jeżeli potrzebujesz konkretnych technik, odsyłam Cię do nagrania, tam kilka omawiałem. Dziękuję za dzisiejsze spotkanie. Mam nadzieję, że kwestie, które poruszyłem, były w jakiś sposób pomocne dla Ciebie.

Pozdrawiam

Paweł Walczak