



اصول و فنون مکالمات تلفنی

امید فضلعلی



info@iccs24.ir



www.iccs24.ir



@iccs24ir

@0midfazlali



@iccs24

www.iccs24.ir



تسلط بر مهارت های ارتباطی



توجه، دریچه ای به سوی درک عمیق



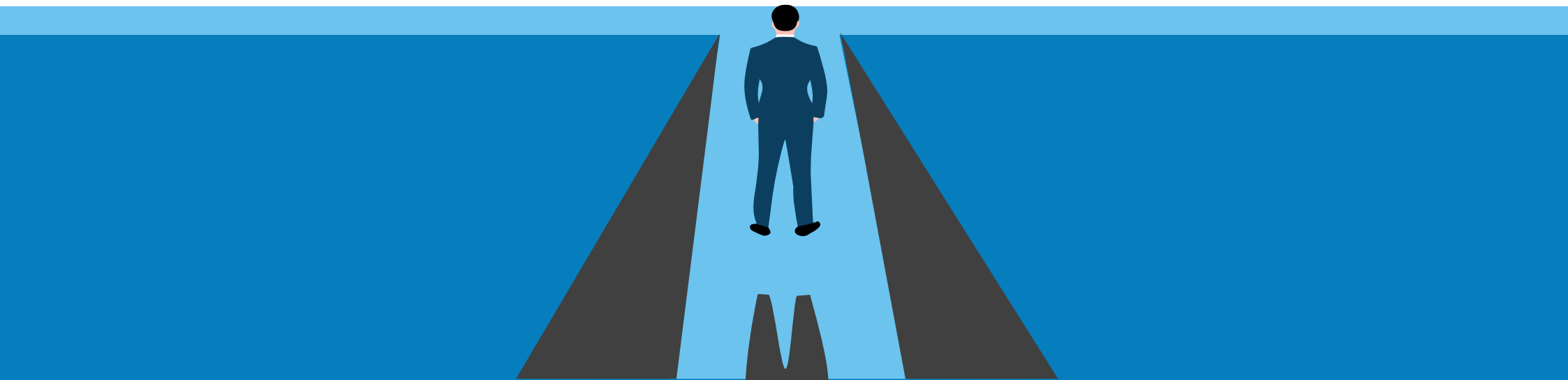
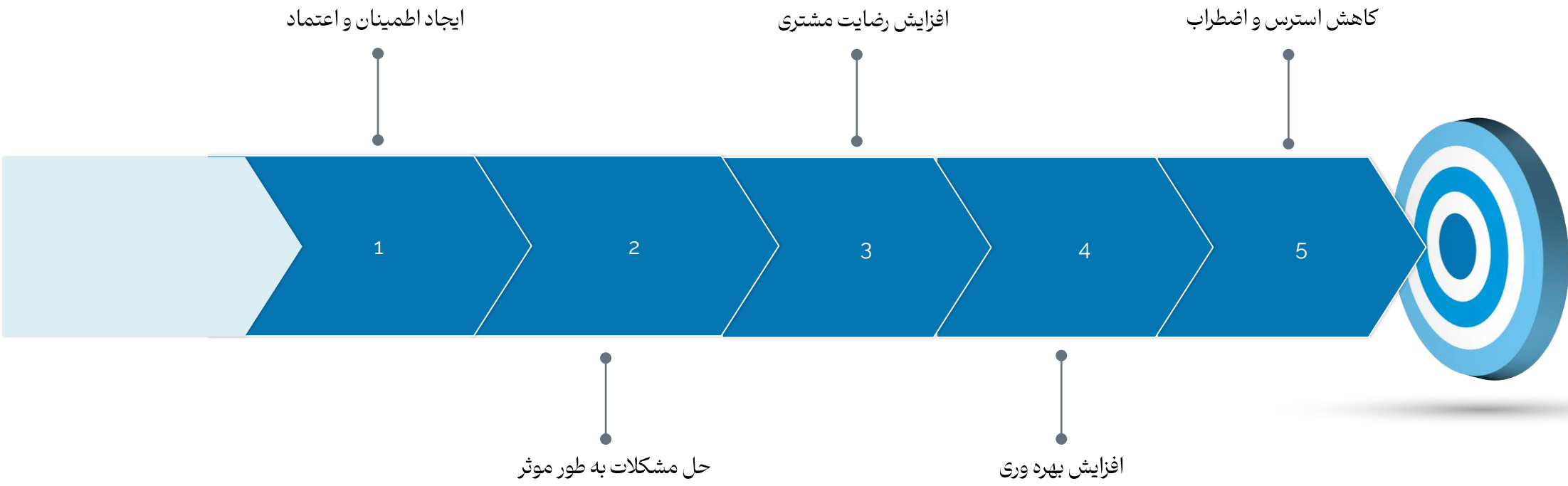
شفافیت پلی به سوی اعتماد



شنود فعال و عمیق



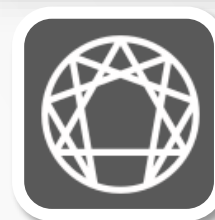
اهمیت مهارت های ارتباطی



پایه اصلی مذاکرات تلفنی



برای داشتن شخصیت حرفه ای
در کسب و کار تمرین کنید



همه چیز را از قبل آماده کنید



خواب کافی داشته باشید



کارتان را دوست داشته باشید



هدف داشته باشید و برای روز
خود برنامه ریزی کنید





معمولاً این افراد در مقابل مشتریان با اخلاق تندتر به شدت واکنش های منفی نشان می دهد.

برای داشتن شخصیت حرفه ای در کسب و کار تمرین کنید

کارتان را دوست داشته باشید

همه چیز را از قبل آماده کنید

هدف داشته باشید و برای روز خود برنامه ریزی کنید

خواب کافی داشته باشید



اصول و فنون مکالمات تلفنی



برای داشتن شخصیت حرفه ای در کسب و کار تمرین کنید

کارتان را دوست داشته باشید

همه چیز را از قبل آماده کنید

هدف داشته باشید و برای روز خود برنامه ریزی کنید

خواب کافی داشته باشید

تنها گنجی که ارزش جستجو کردن دارد، هدف است.

لویی پاستور



برای داشتن شخصیت حرفه ای در کسب و کار تمرین کنید

کارتان را دوست داشته باشید

همه چیز را از قبل آماده کنید

هدف داشته باشید و برای روز خود برنامه ریزی کنید

خواب کافی داشته باشید



اگر کاری را که آسان است انجام دهی، زندگی ات سخت می شود و اگر کاری که سخت است را انجام دهی، زندگی ات آسان خواهد شد.

اصول و فنون مکالمات تلفنی



هرگز از تلاش برای انجام کاری که حقیقتاً دوستش دارید، دست بر ندارید.
به نظرم جایی که عشق و الهام در هم تنیده، جای اشتباه نیست.

فرانک دی



Warm Service

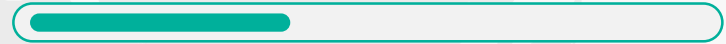
Welcome



Ask



Respond



Meet



Warm Service



خوشامد گویی

01

Welcome

02

Ask

03

Respond

04

Meet

سلام، فضلعلی هستم، چطور می توانم به شما کمک کنم؟

✓ قدم اول: استقبال گرم و خوشامد گویی مشتری است.

✓ این کار می تواند با یک سلام دوستانه، معرفی خود و ارائه کمک شروع شود.

✓ کارشناسان مرکز تماس باید از لحنی دوستانه و مثبت استفاده کنند و نشان دهند که مشتاق کمک به مشتری هستند.

Warm Service



پرسیدن سوالات برای درک نیازهای مشتری

✓ پس از خوشامد گویی مهم است که نیازهای کاربر را درک کنید.

✓ این کار را می توان با پرسیدن سوالات مناسب انجام داد.

✓ کارشناسان مرکز تماس با سوالات باز و بسته می توانند ارتباط موثرتری با کاربر داشته باشند.

01

Welcome

02

Ask

03

Respond

04

Meet

Warm Service



پاسخگویی به نیازهای مشتری به طور موثر

✓ پس از درک نیازهای مشتری، مهم است که به آنها به طور موثر پاسخ دهید.

✓ کارشناسان مرکز تماس باید به طور فعال به مشتری گوش دهند.

✓ اطمینان حاصل کنند که نیازهای آنها به طور کامل برآورده شده است.

01

Welcome

02

Ask

03

Respond

04

Meet

Warm Service

01

Welcome

02

Ask

03

Respond

04

Meet

✓ در نهایت، کارشناسان مرکز تماس باید تلاش کنند تا فراتر از انتظارات مشتری بروند.

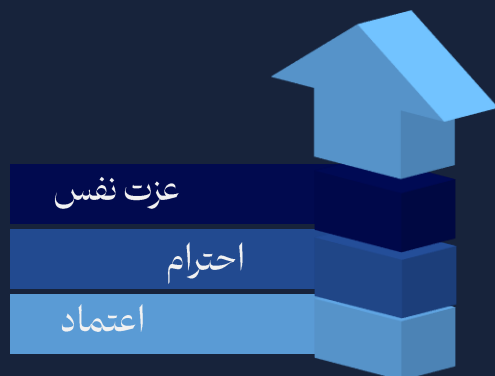
✓ این کار می تواند با ارائه خدمات اضافی یا انجام یک کار کوچک اضافی برای نشان دادن قدردانی انجام شود.

✓ کارشناسان مرکز تماس باید همیشه به دنبال راه هایی برای بهبود تجربه مشتری باشند.



فراتر رفتن از انتظارات مشتری یا اتمام مکالمه

اصول و فنون مکالمات تلفنی



برای داشتن شخصیت حرفه ای در کسب و کار تمرین کنید

کارتان را دوست داشته باشید

همه چیز را از قبل آماده کنید

هدف داشته باشید و برای روز خود برنامه ریزی کنید

خواب کافی داشته باشید

زندگی مانند دوچرخه سواریست.

به جلو حرکت نکردن برابریست با زمین خوردن

آلبرت انیشتین

مهارت های ارتباطی موثر



مهارت های کلامی

- ✓ صدای واضح و رسا
- ✓ استفاده از کلمات و عبارات مناسب
- ✓ پاسخگویی کامل و دقیق
- ✓ ارائه توضیحات واضح

مهارت های غیرکلامی

- ✓ لحن و انرژی
- ✓ زبان بدن

مهارت های شنیداری

- ✓ گوش دادن فعال
- ✓ تأیید و همدلی
- ✓ پرسیدن سوالات مناسب

سایر مهارت ها

- ✓ مهارت حل مسئله
- ✓ مهارت مدیریت زمان
- ✓ مهارت صبر و شکیبایی
- و ...



7%

Words You Choose

کلماتی که انتخاب می کنید می توانند تفاوت بین یک معامله ی موفق و یک مشتری ناراضی باشد.

38%

Tone of Voice

لحن صدای شما شامل عواملی مانند سرعت صحبت کردن، بلندی صدا و تن صدا می شود.

55%

Body Language

نحوه نشستن شما می تواند بر تنفس و لحن صدای شما تاثیر بگذارد و حالات چهره تاثیر گذار است.





- 1 مهارت های کلامی
- 2 مهارت های غیرکلامی
- 3 مهارت های مدیریت زمان
- 4 شنود فعال و عمیق
- 5 توجه درجه ای به سوی درک عمیق
- 6 شفافیت پلی به سوی اعتماد

سخن گفتن، هنر آشکار کردن اندیشه است.



1

مهارت های کلامی

2

مهارت های غیرکلامی

3

مهارت های مدیریت زمان

4

شنود فعال و عمیق

5

توجه دريچه ای به سوی درک عمیق

6

شفافیت پلی به سوی اعتماد



- 1 مهارت های کلامی
- 2 مهارت های غیرکلامی
- 3 **مهارت های مدیریت زمان**
- 4 شنود فعال و عمیق
- 5 توجه درجه ای به سوی درک عمیق
- 6 شفافیت پلی به سوی اعتماد



1

مهارت های کلامی

2

مهارت های غیرکلامی

3

مهارت های مدیریت زمان

4

شنود فعال و عمیق

5

توجه دريچه ای به سوی درک عمیق

6

شفافیت پلی به سوی اعتماد

شنود فعال و عمیق



1 انجام چند کار بصورت همزمان

1

2 صحبت بیش از حد

2

3 تحلیل و قضاوت زود هنگام

3

مسائل شخصی

3

4 متمرکز باشید و فقط گوش کنید

4

5 سوالات باز پرسید

5

6 علائم غیر کلامی را در نظر بگیرید

6

6 بازنویسی و خلاصه کنید

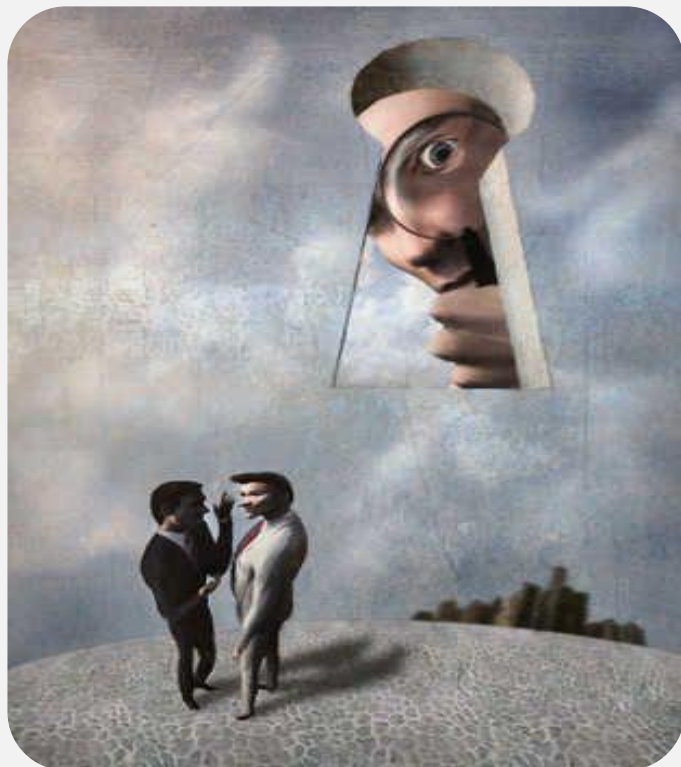
6





- 1 صبر
- 2 مسلط بودن به اطلاعات شرکت
- 3 مهارت های مدیریت زمان
- 4 شنود فعال و عمیق
- 5 توجه درجه ای به سوی درک عمیق
- 6 شفافیت پلی به سوی اعتماد

توجه دریچه ای به سوی درک عمیق



01

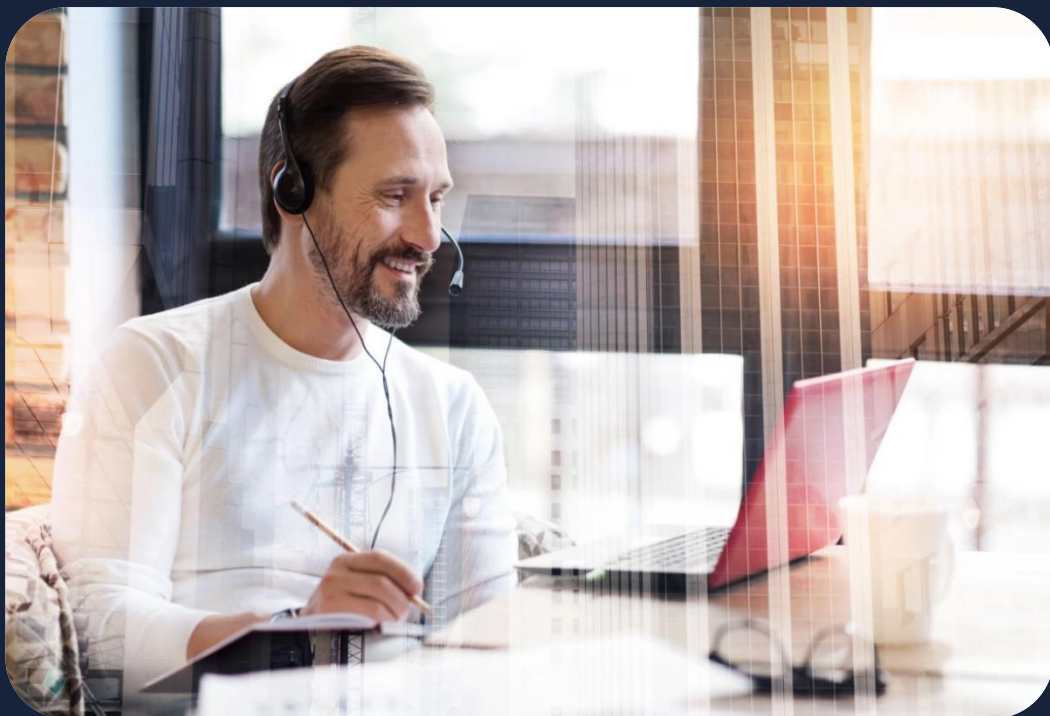
تمرکز بر یک جنبه خاص از صحبت گوینده

02

استفاده برای یافتن اطلاعات خاص

03

برای موقعیت هایی که نیاز به جمع آوری اطلاعات دارید



1

صبر

2

مسلط بودن به اطلاعات شرکت

3

مهارت های مدیریت زمان

4

شنود فعال و عمیق

5

توجه دريچه ای به سوی درک عمیق

6

شفافیت پلی به سوی اعتماد



اطلاعات دقیق

اطلاعات دقیق و کاملی در مورد محصولات، خدمات، فرآیندها و سیاست های خود به مشتریان ارائه دهید.

پاسخگویی به سوالات

به طور کامل و صادقانه به سوالات مشتریان پاسخ دهید.

توضیح دلایل

دلایل تصمیمات خود را به مشتریان توضیح دهد

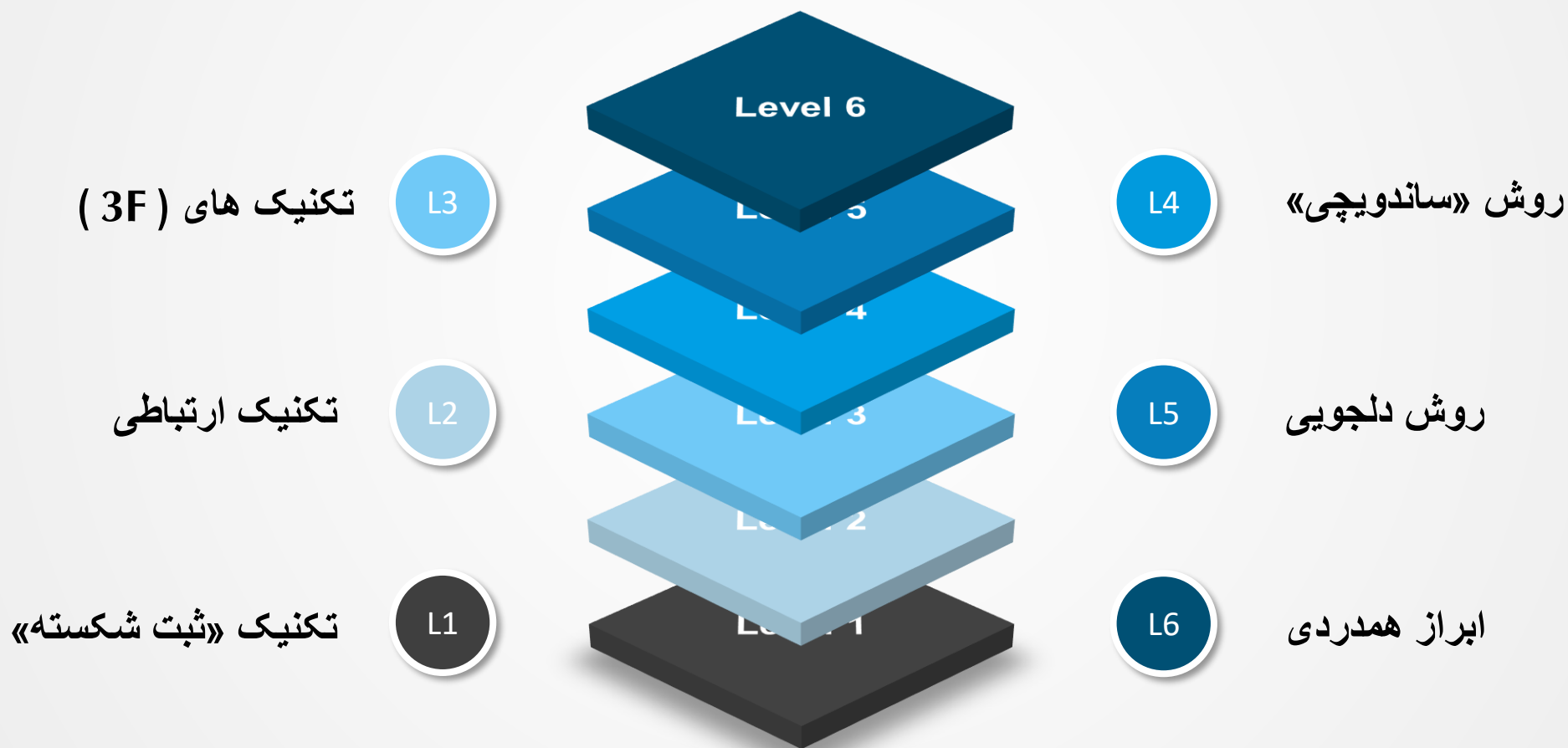
عذرخواهی

در صورت اشتباه، از مشتریان عذرخواهی کنید و برای جبران اشتباه خود تلاش کند.

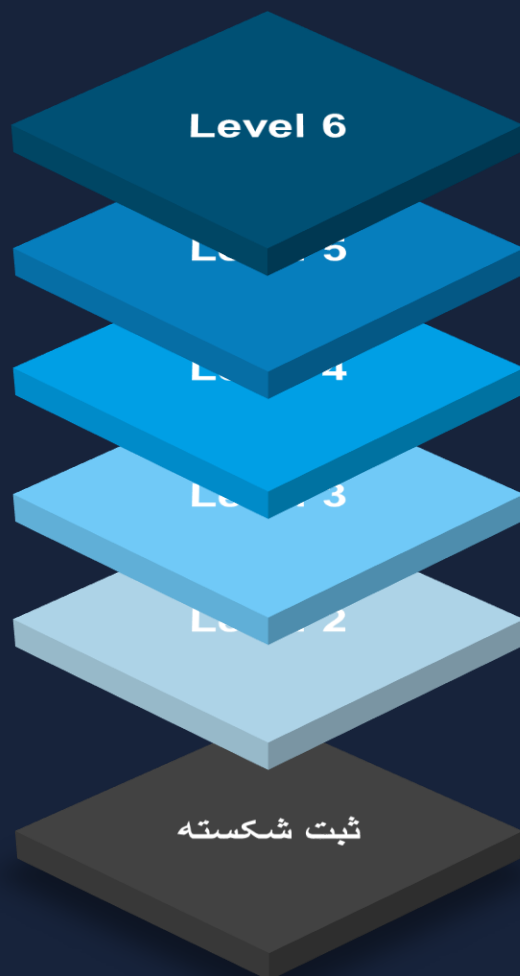


تکنیک های ارتباطی در برابر شکایات مشتریان

تکنیک های ارتباطی در برابر شکایات مشتریان



➤ تکنیک ثبت شکسته



پیام خود را با آرامش تکرار کنید:

با اصطلاحات واضح و مناسب به مشتری بگویید چه موردی قابل انجام است، چه موردی قابل مذاکره است، و چه موردی غیر قابل انجام است.

آنچه که می توانید انجام دهید به مشتری بگویید تا رضایت مشتری جلب شود.

➤ تکنیک ارتباطی



✓ وقتی یک مشتری شکایت می کند، لزوماً به معنای عدم همکاری مشتری نیست.

✓ مشتری اغلب فقط به دنبال یک راه حل است.

✓ تکنیک های ارتباطی موارد درک مشکل مشتری، صراحت در رابطه با آنچه که می توانید یا نمی توانید انجام دهید و یافتن راه حل را شامل می شوند.

✓ همیشه به خاطر داشته باشید که بر روی مشکل تمرکز کرده و به راه حل آن فکر کنید؛ به جای آنکه یک عکس العمل بدون فکر انجام دهید.

✓ مشتری ها به مشکلات شما اهمیتی نمی دهند و دوست دارند بدانند که مشکل خودشان چگونه رفع خواهد شد.

➤ تکنیک ارتباطی

به نحوه صحبت کردن مشتریان توجه کنید

اگر یک مشتری با لحن رسمی صحبت می کند، شما نیز همین کار را انجام دهید. اما اگر آن ها خیلی راحت و صمیمی صحبت می کنند، شما نیز با لحنی صمیمی تر با آن ها صحبت کنید. همچنین، اگر عصبانی هستند، با آن ها کاملاً جدی صحبت کنید (اما عصبانی نشوید!) و اگر هیجان دارند، شما هم با انرژی با آن ها صحبت کنید. استفاده از لحن مشابه ارتباط عمیق تری میان شما و مشتری برقرار می کند.

اجازه بدهید مشتری بداند که شما می خواهید کمکش کنید، سپس با همکاری مشتری مشکل را برطرف نمایید.

از کلیشه ها دوری کنید

جمله کلیشه ای: من شما را به بخش دیگری ارجاع می دهم. تماس شما بسیار برای ما اهمیت دارد.



➤ تکنیک ارتباطی



1. Feel (درک کردن)

✓ به مشتری بگویید که او را درک می کنید و متوجه نارضایتی او هستید.

2. Felt (حس مشترک)

✓ به مشتری بگویید که اگر شما هم جای او بودید همین نارضایتی را داشتید.

3. Found (ارائه راه حل)

✓ به مشتری توضیح دهید که نتیجه و هدف نهایی به نفع آنها خواهد بود.

نکته: از مثال های متقاعد کننده استفاده کنید، اما نیاز مشتری را برآورده سازید.

➤ روش «ساندویچی»

روش ساندویچی

مهارت «نه» گفتن را بیاموزید.

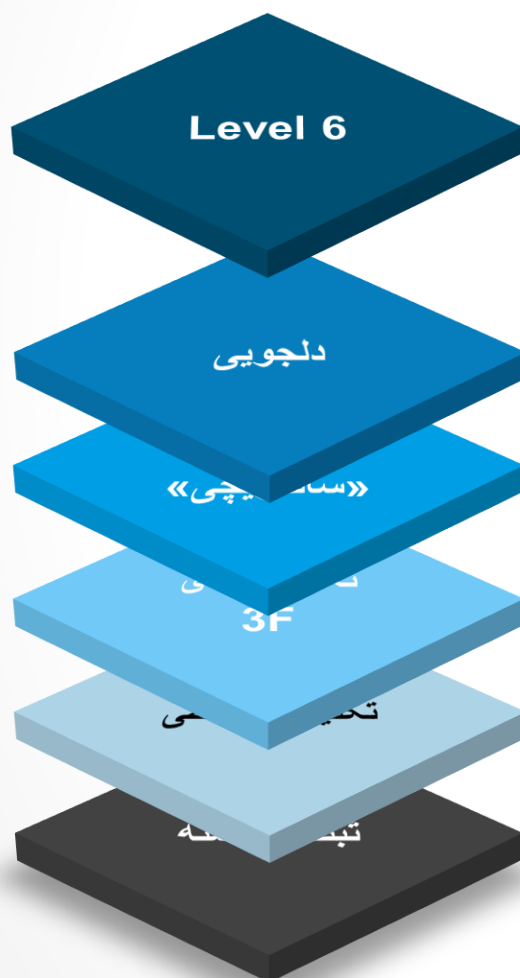
هر چند که رضایت مشتری برای ما در اولویت است، اما بر اساس اختیارات و قوانین و شرایط موجود لازم است که گاهی به مشتری «نه» بگویید.

گاهی اوقات ممکن است تیم پشتیبانی نتواند انتظارات کاربر را به طور کامل برآورده کند. در این شرایط، بهترین راه حل این است که خبر بد را میان ۲ خبر امیدوار کننده به مشتری بدهید (یا اصطلاحاً! خبر بد را میان خبرهای خوب ساندویچ کنید!)

مطالعات نشان داده است که ۹۰٪ از نارضایتی مشتریان نحوه ی رفتار کارکنان شرکت و عدم پذیرش مسئولیت ایجاد می شود. در این حالت، ما باید راهی برای گفتن «نه» بدون ناراضی کردن مشتری پیدا کنیم.



➤ روش دلجویی



وقتی مشتری درخواست غیرمنطقی دارد، با تایید آن ها مشکل را تشدید نکنید.
چند گام به عقب باز گردید و درخواست های غیرمنطقی را برای مشتری توضیح دهید.

اگر مشتری عصبانی است، یک گام به عقب بروید و سعی کنید او را آرام کنید.
در ابتدا پس از اعلام نارضایتی مشتری، بابت رخداد ایجاد شده ابراز تاسف کنید سپس
با مهارت های ارتباط شفاف سعی در متقاعد سازی مشتری کنید.

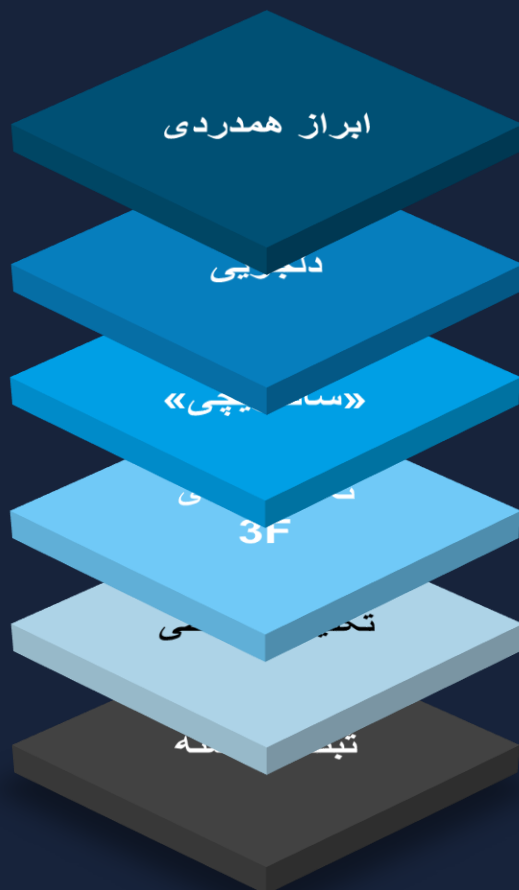
➤ ابراز همدردی

همیشه در مقابل مشتری متواضع باشید و سعی کنید با او همدردی کنید. این تکنیک به شما کمک می کند که مشتری را به رفتار منطقی وادار کنید. خصوصا در شرایطی که مشتری احساس می کند در حق او اجحاف شده و با او ناعادلانه رفتار شده است. همدردی کردن و عذرخواهی در این شرایط مشتری را آرام میکند.

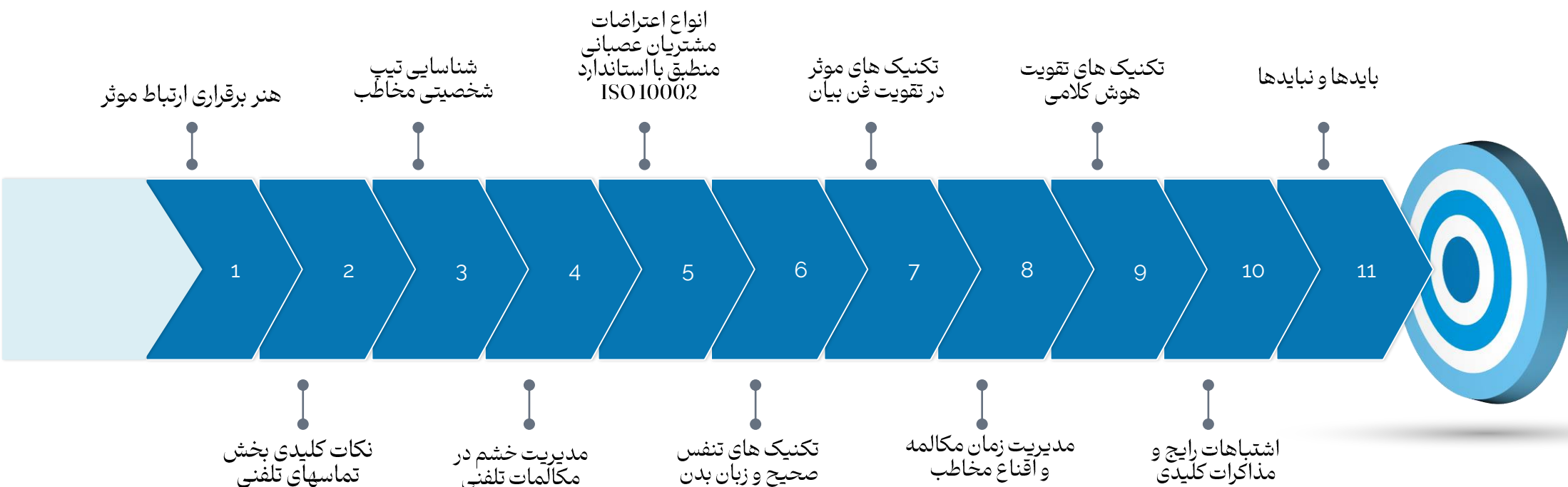
ابراز همدردی اطمینان بخش داشته باشید

وقتی مشتری نارضایتی مطرح می کند، سعی کنید جهت دهی داشته باشید.

می توانید پس از اعلام نارضایتی به نمایندگی از سازمان بابت تجربه ناخوشایندی که داشتند عذرخواهی میکنیم و تلاش می کنیم که دیگه چنین اتفاقی رو تجربه نکنین.



سایر موضوعات مذاکرات تلفنی موفق



با تشکر از توجه شما

