

Как мне подготовиться к деловому разговору по телефону?

Техника «холодного контакта» —
А куда я дозвонился?

В ходе общения Вы должны продумать:



ЦЕЛИ

ЧЕГО Я ХОЧУ ДОСТИЧЬ?

(Главная цель разговора/промежуточная цель/дополнительная цель на случай отказа)

КОМУ Я ХОЧУ ПОЗВОНИТЬ?

В какое время наиболее вероятно застать нужного мне человека на месте?
(Разгар рабочего дня, период работы с деловой корреспонденцией, обеденное время, конец рабочего дня)

ДОКУМЕНТЫ

КАКИЕ ДОКУМЕНТЫ МНЕ НУЖНЫ?

(Объявление о работе, материалы о компании, блокнот, который не скользит по поверхности стола)

КАКИЕ ДОКУМЕНТЫ НУЖНЫ МОЕМУ СОБЕСЕДНИКУ? (Анкета, список вакансий)

НАЧАЛО ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

КТО БЕРЕТ ТРУБКУ?

Что я говорю, чтобы меня беспрепятственно и быстро связали с нужным мне лицом?

Как я обосную полезность этого разговора для моего собеседника?

Какие открытые вопросы я хочу ему задать (тезисно)?

АРГУМЕНТЫ

КАКОВЫ ЦЕЛИ МОЕГО СОБЕСЕДНИКА? КАК Я МОГУ ЕМУ ПОМОЧЬ ДОСТИЧЬ ЭТИХ ЦЕЛЕЙ?

Как я могу убедить собеседника в том, что предлагаемые мной услуги будут ему полезны? Как я могу его

мотивировать на сотрудничество?

Какие доказательства, рекомендации и примеры я могу использовать?
Какие вопросы мне может задать собеседник? Как я могу на них убедительно ответить?

ВОЗРАЖЕНИЯ

КАКИЕ ВОЗРАЖЕНИЯ ОН МОЖЕТ ПРИВЕСТИ?

Как я могу опровергнуть эти возражения?

Что я не должен говорить?

Что мой собеседник не будет мне говорить по своей воле?

ЗАВЕРШЕНИЕ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

НА КАКИЕ КОМПРОМИССЫ И УСТУПКИ Я МОГУ ПОЙТИ (т.е подтверждаются ожидания от общения)?

Как подвести итог разговора и добиться подтверждения согласия на будущую деловую встречу, собеседование?

РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

САМОКОНТРОЛЬ: В КАКОЙ СТЕПЕНИ Я ДОБИЛСЯ СВОИХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕЙ СВОЕГО СОБЕСЕДНИКА?

Какие результаты разговора необходимо записать?

Какие действия нужно предпринять, исходя из достигнутых в ходе телефонного разговора результатов?

(Планирование собеседования)