

A telefonálás művészete

# Hideghívás görcs nélkül

Statisztikai felmérések alapján az üzletkötők, értékesítők legtöbbször a **hideghívástól**, azaz az eddig ismeretlen ügyfelek megkeresésétől **tart leginkább**. Ez nem is csoda, hiszen amikor miniket felhívják, az esetek többségében mi is úgy érezzük, hogy ezek az „udvariasnak szánt” ajánlatok inkább erőltetett, majd görcsös tukmálásba mennek át. **Felejtsük el a nyomulást**, amikor felhívunk valakit, mert a legfontosabb technika: **az emberi, őszinte kommunikáció**.

Pár nappal ezelőtt megcsörrent a telefonom, egy befektetésekkel, megtakarításokkal foglalkozó cég munkatársa keresett:

– Jó napot kívánok, X. Y. vagyok, a ... Rt. befektetési tanácsadója. Kiváló lehetőségeink vannak, most kifejezetten az Ön számára, ezt egy személyes találkozón prezentálnám, mert kidolgoztunk egy olyan csomagot...

– Jó napot kívánok! – vágtam közbe.  
– Ismer Ön engem?

– Hááát... őő... személyesen még nem találkoztunk.

A verkli ment tovább, némi nehez-  
teléssel a telefonáló hangjában:

– Nos, a mi befektetési lehetőségeink...

– Miből gondolja, hogy nekem az Önök befektetési lehetőségei lesznek optimálisak?

– Azért, mert a mi konstrukcióink a legjobbak a piacon, és ez mindenkinek nagyon kedvező.

– Küldjön egy e-mailt, és majd jelentkezem. Viszonthallásra!

## ÜGYNÖKÖK HIBÁI

- Erőszakos, tukmáló stílusban beszélnek.
- Nem hallják meg, amit mondunk, csak darálnak.
- Behízelt vagy személyeskedő hangvétel.
- Nem hagynak dolgozni.

Ebben a pillanatban ő már biztosan nagyon utált engem. Mit rontott el? Kiderül, és azt is leírom, hogyan tudott volna időpontot egyeztetni. A **telefonos időpont-egyeztetés** célja nem az ügyfél meggyőzése, még csak nem is a pontos tájékoztatása cégünk, illetve termékeink összes előnyéről. Pusztán csak egy a célunk: szeretnénk megbeszélni vele egy **személyes találkozót**. És pontosan ez az, amit már nem a szakmai felkészültségünk, nem a kiváló érveink, retorikánk határoz meg, hanem a kommunikáció minősége.

Nincsenek bevált sablonszövegek, nem marad más, mint **érthetően, határozottan, ám nem tovakodva egyeztetni**, mikor és miért fogunk találkozni. Érdemes a hívások megkezdése előtt leülni, leírni **három frappáns** és jól megszerkesztett **mondatot**. A bemutatkozóból derüljön ki, hogy mi a cég profilja, milyen piacon dolgozik, és miben tudja támogatni a vevőit. Tehát pozicionáljuk magunkat! Lehetőleg ne a termékeinket és szolgáltatásainkat soroljuk fel, hanem igyekezzünk a megoldásra koncentrálni, gondolkozunk a vevő fejével (Lásd Haszon 2005/9 „Úgy adni, hogy vegyék”).

Nagyon fontos, hogy ezt a bemutatkozót **magunk írjuk meg**, ne sajnáljuk az időt a gyakorlásra sem. Ha nem vagyunk száz százalékgig biztosak a



Czébely-Lénárt László

értékesítési és vezetői tanácsadó

mondandónkban, akkor ezt az ügyfél is megérzi a vonal túloldalán, az első botlás után hiteltelenné válunk, elkezd visszakerdezeni és kifogásokat felhozni.

Amikor már nem eladó és vevő csatázik, hanem egy ember beszélget egy másik emberrel, **nyert ügyünk van**. Azt is tudnunk kell, hogy mit képviselünk, **soha ne ígérjünk**, hanem azért akarjunk találkozni az ügyféllel, hogy megismerjük. Nem érdemes nehezíteni a partnerekre ha ellenvetéseik vannak. Amikor elkezd zavarni, idegesíteni az ügyfél ellenállása, már el is veszítettük a találkozót, ám ha **barátságos, emberi hozzáállásunk** megmarad, nem tudnak nemet mondani.

Még egy tanács azoknak a vezetőknél, akiknek hideghívói, időpont-egyeztetői vannak: egy telefonos munkatárs, illetve egy csapat munkába állításának elején mindenképpen érdemes velük lenni, ha lehet, teljes munkaidőben. Ezen a területen néha elkerülhetetlenül ott van a kudarc lehetősége is, ráadásul villámgyorsan lezajlik egy beszélgetés. Míg egy-egy személyes találkozó akár órákig is eltarthat, a vonalban **csak egy-két percünk van meggyőzni** valakit. Ha nem figyelünk oda, kollégáink hamar kedvüket veszíthetik, ám megfelelő korrekcióval gyorsan profi hideghívóvá válhatnak.

A fentieknél sokkal többet megtudhat a hideghívásról (is), ha jelentkezik díjtalan konzultációra a [www.emtrek.hu](http://www.emtrek.hu) honlapon. ■