

## Capitolo 2 „Si tratta di questo...” La richiesta del cliente

### 1. RIVOLGERSI ALL'ALTRO CON IL SUO NOME

“Il nome è una parte dell'essere e dell'anima”

Segnatevi il nome del cliente fin dall'inizio, in modo da poterlo usare durante il resto della telefonata. Se non siete sicuri di aver capito bene il nome alla prima, chiedetelo:

- “Scusi, può ripetermi il Suo nome?”
- “Mi potrebbe ridire il Suo nome lettera per lettera, per favore?”

#### 1.1. Effetto

- Favorisce una comunicazione più diretta e personale
- Trasmette un senso di individualità e stima
- Stimola l'attenzione del cliente
- Aiuta a mantenere il controllo della comunicazione (permette ad esempio di interrompere in modo gentile clienti nervosi e irritati)
- Trasmette un senso di sicurezza

#### 1.2. Quando utilizzare il nome:

- Per cominciare la telefonata
- Per finire la telefonata
- Prima di informazioni importanti
- Con clienti che parlano troppo
- Per tranquillizzare il cliente
- Almeno 2 volte in una telefonata



### 2. RIASSUMENDO: POTETE CONTROLLARE LA VOCE E QUINDI ANCHE IL VOSTRO MODO DI PARLARE

- Respirate tranquillamente e con rilassatezza – a pieni polmoni!
- Parlate in modo chiaro!
- Non parlate a denti stretti!
- Non mangiatevi la parole!
- Fate attenzione all'intonazione! Per capirci: una richiesta non è un ordine!
- Parlate con un volume di voce alto, ma non gridate! Non siete il venditore del mercato che decanta la sua merce.
- Non parlate sempre con lo stesso ritmo!
- Le cose importanti vanno dette lentamente, se invece si racconta qualcosa si può usare un ritmo più vivace.
- Non parlate mai in modo troppo veloce o addirittura frettoloso! L'ascoltatore troverà infatti difficoltà a seguirvi e avrà un calo di attenzione.
- Parlare troppo lentamente innervosisce e spazientisce l'ascoltatore e i suoi pensieri cominciano a divagare.
- Concentratevi su quello che state dicendo e non anticipate nel vostro pensiero ciò che succederà dopo. Potreste ingarbugliarvi.
- Modulate la voce ma senza esagerare!
- Parlate in modo coerente utilizzando frasi finite!
- Non cominciate le vostre frasi e non interrompetevi con i *cioè, allora, quindi, eh, insomma!* Molte persone si rendono conto di questa abitudine soltanto quando si risentono su nastro.
- Usate la giusta intonazione per sottolineare ciò che è importante.
- Potete anche ridere ogni tanto ma mai senza motivo. La risata rilassa sia voi che il vostro interlocutore e una risata comune scioglie talvolta la tensione.