

2. fázis „Arról lenne szó...” Az ügyfél szándéka

1. A MEGSZÓLÍTÁS

„A név a létezés és a lélek egy része.”

Jegyezze fel közvetlenül a beszélgetés kezdetén az ügyfél nevét, hogy a beszélgetés során nevével szólíthassa.

Ha nem értette tisztán a nevet kérdezze meg újra:

- „Elismételné a nevét? ”
- „Betűzném kérem a nevét?”

1.1 Hatás:

- Személyes légkört teremt
- Erősíti az egyén fontosságát
- Fokozza a figyelmet az ügyfél részéről
- Segít a beszélgetés irányításában (lehetőséget ad az udvarias közbeszólásra)
- Izgatott vagy bosszús ügyfeleknél
- Magabiztos kisugárzás

1.2 Alkalmazása:

- A beszélgetés indításakor
- A beszélgetés zárásakor
- Fontos információk közlése előtt
- Bőbeszédű ügyfélnél
- Megnyugtatóhoz
- A beszélgetés során legalább 2 x



2. A HANG ÉS A BESZÉD SZABÁLYOZÁSA

- Lélegezzen nyugodtan és ellazultan!
- Beszéljen érthetően, artikuláljon tisztán!
- Ne beszéljen túl zártan!
- Figyeljen a szóvégi mássalhangzók ejtésére!
- Figyeljen a magánhangzók hosszúságára!
- Beszéljen hangosan, de ne kiabáljon!
- Váltogassa a beszédtempót!
- A kiemelten fontos információkat mondja lassan, elbeszéléseknél beszéljen élénken.
- Ne beszéljen semmiképp túl gyorsan vagy kapkodva. Ez megnehezíti a hallgatónak az együttgondolkodást és csökken a figyelme.
- A túl lassú beszéd idegesítően hat, türelmetlenné válik az ügyfél és elkalandoznak a gondolatai.
- Gondolataiban arra figyeljen, amit épp mond, ne járjanak előrébb a gondolatai! Ez nyelvbottlásokhoz, dadogáshoz vezethet.
- Beszéljen dallamosan, de ne vigye túlzásba!
- Beszéljen összefüggően, egész mondatokban!
- Ne kezdje a mondandóját a következőkkel: öö, tehát, tulajdonképpen, hát igen! Sokakban ez a szokás akkor tudatosul, ha saját beszédét felvételről visszahallgatja.
- A tartalmilag fontos elemeket emelje ki helyes hangsúlyozással!
- Beszélgetés közben olykor nyugodtan nevetget, de semmiképp se indokolatlanul! A nevetés ellazítja önt és partnerét is, mint ahogy a közös nevetés általában felold egy feszült helyzetet.