

Kapittel 2: Kundens hensikt med telefonsamtalen

1. Navnet er viktig!

Noter ned kundens navn ved starten av samtalen slik at du kan benytte det seinere. Dersom du ikke får med deg navnet, så spør:

- Unnskyld, men kunne du si navnet en gang til?
- Unnskyld, men kunne du være så vennlig å stave navnet?

- 1.1. Dersom du går fram på denne måten,
- skapes en personlig atmosfære.
 - oppnås det mer personlig kontakt, og du uttrykker respekt og aktelse.
 - fører det til at kunden blir mer oppmerksom.
 - vil dette gjøre det lettere å styre samtalen (høflig avbrytelse av opphissede eller sinte kunder).
 - skapes det inntrykk av sikkerhet og kontroll.

- 1.2. Å bruke kundens navn kan være nyttig i følgende situasjoner:

- Ved samtalsens begynnelse
- Ved samtalsens slutt
- I forkant av viktige opplysninger
- For å bremse personer som snakker uten mål og mening (skravlebøtter)
- For å berolige vedkommende du snakker med
- Bruk kundens navn minst to ganger i løpet av en samtale.



2. Er du i stand til å kontrollere stemmen din, kontrollerer du også språket

- Pust dypt, rolig og avslappet.
- Snakk tydelig.
- Pass på at du uttaler sluttstavelserne, ofte blir de slukt.
- Ikke bit tennene sammen.
- Snakk høyt og klart, men ikke rop. Du står ikke på torget og roper ut varene dine.
- Varier taletempo.
- Dersom viktig informasjon skal formidles, bør du sette ned farten. Skal noe fortelles, kan du med fordel snakke på en mer livlig måte.
- Unngå i alminnelighet å snakke for fort. Hurtig og uklar tale gjør det vanskelig for tilhøreren å følge med, og samtalepartneren din blir uoppmerksom.
- Dersom du snakker overdrevent sakte, gjør dette tilhøreren nervøs eller utålmodig, tankene kan fort komme ut på viddene og oppmerksomheten blir redusert.
- Ta opp én ting av gangen. Unngå å "ha flere baller i luften samtidig", da er det lett for at en mister kontroll og oversikt.
- Hev og senk stemmen, men ikke overdriv.
- Snakk sammenhengende og i fullstendige setninger.
- Unngå å begynne eller avbryte setninger med uttrykk som *ææh*, *veeell*, *tjaaa*, *egentlig*, *mhnnn* og lignende språklig fyll. Mange blir først oppmerksomme på denne uvanen etter å ha hørt lydopptak av sin egen tale.
- Framhev viktig informasjon ved å legge trykk på de meningsbærende ordene.
- Le et par ganger i løpet av en telefonsamtale, men for all del ikke umotivert! En latter løser opp stemningen, på samme måte som en felles latter kan tømme en spent eller fastlåst situasjon.