

## Efektywna komunikacja z klientem przez telefon

*Tamara Bieńkowska*

---

*"Umiejętność komunikowania się stała się w dzisiejszym świecie towarem, za który gotów jestem płacić więcej niż za jakikolwiek inny".*

*John D. Rockefeller*

Istnieje wiele definicji komunikowania się. I chociaż definicje są w życiu zwykle najmniej ważne, to jedną z nich na pewno warto w tym miejscu przytoczyć. Komunikowanie się to wzajemne przekazywanie informacji, pojęć, idei i uczuć, itp. za pomocą symboli tworzonych przez słowa, dźwięki, obrazy czy dotyk (B. Berelson i R. Stejner).

Gdyby nie umiejętność komunikowania się, zapewne homo sapiens nie byłby w stanie opuścić jaskiń i "uczynić sobie Ziemi poddaną".

Nie ma nic ryzykownego w stwierdzeniu, że rozwój cywilizacji polegał i nadal polega na ludzkiej zdolności przekazywania nagromadzonej wiedzy pokoleniom oraz na społecznym zorganizowaniu się do wspólnych działań i podziału pracy. To wszystko byłoby zupełnie niemożliwe, gdyby nie umiejętność porozumiewania się. Wystarczy wspomnieć biblijną historię Wieży Babel? Gdy Bóg pomieszał ludziom języki, całą budowę diabli wzięli...

Aby przekazać jakąś wiadomość drugiej osobie, myśl osoby będącej źródłem przekazu musi być przetworzona na symbole nadające się do przekazania. To oznacza, że jeśli chcemy powiedzieć coś drugiemu człowiekowi, to naszą myśl zamieniamy na słowa. Następnie słowa kierowane są do odbiorcy, gdzie znów przetwarzane są na myśl. Dzieje się to przeważnie przez przyporządkowanie postrzeganym symbolom posiadanej w umyśle reprezentacji rzeczy czy zjawisk, która skądinąd może być - niestety - zupełnie odmienna od tej, którą posługiwał się przy ich opisanii człowiek przekazujący informację.

Sygnaly przekazujące symbole poddawane są rozmaitym zakłóceniom: tak po stronie nadawcy, odbiorcy przekazu, jaki i samego kanału informacyjnego. To, co dotrze do myśli odbiorcy często bardzo różni się od tego, co zamierzał przekazać nadawca. Każdy, kto czuje się odpowiedzialny za wypowiedziane przez siebie słowa, powinien o tym pamiętać.

A. G. Bell wynalazł telefon ponad 100 lat temu. Zapewne do głowy by mu nie przyszło, że swym wynalazkiem dostarczy użytkownikom telefonów wielu powodów do stresów, a wszystkim przyglądającym się skuteczności rozmów telefonicznych, materiału do przemyśleń i dyskusji. W trosce o to, "by język giętki powiedział wszystko co pomyśli głowa" naturalnie.

Skuteczność prowadzonych przez nas rozmów przez telefon zależy od kilku istotnych czynników. Nie bez znaczenia są tu następujące:

### **1. Odbieranie telefonu w pracy**

W wielu przypadkach wrażenie klienta na temat całej firmy zależy od tego, w jaki sposób przyjmie rozmowę telefoniczną. Jeżeli będziemy mili i uprzejmi - odniesie on pozytywne wrażenie, gdy będziemy sprawiać wrażenie znużonych i niechętnie udzielających pomocy - jego wrażenie będzie negatywne.

W domu odbierając telefon mówimy po prostu: "Halo?". Kiedy odbieramy telefon w pracy, użyteczne staje się trzyczęściowe powitanie Telephone Doctor.

Tworzą je:

### 1. Słowa - bufory.

To przyjazne powitanie na początku rozmowy. Przykładowe słowa - bufory: "Dzień dobry", "Dobry wieczór". To dowód, że cieszymy się z kontaktu

z rozmówcą, że jest nam miło, że zadzwonił, że pomyślał o telefonie do nas. To także ten fragment naszej wypowiedzi który zapobiega ucięciu lub zniekształceniu nazwy firmy, którą wypowiadamy tuż po nim.

2. Nazwa firmy (lub działu - w przypadku gdy ktoś inny odbierze telefon, po czym przekieruje rozmowę pod nasz numer) - to najważniejsza informacja, która potwierdza, że klient dodzwonił się pod właściwy numer, że rozmawia z właściwą osobą, która wie jakie kroki trzeba przedsięwziąć, by rozwiązać problem, który zgłasza w rozmowie.

3. Imię i nazwisko osoby przyjmującej rozmowę. Klient chce wiedzieć z kim rozmawia lub kogo ma prosić, gdy będzie chciał zadzwonić później. Przed-stawiając się ułatwiamy mu nawiązanie kontaktu, budujemy z nim relację. Poza tym skłaniamy dzwoniącego do zrobienia podobnego gestu. Odwzajemnia się nam, samorzutnie przedstawiając się z imienia i nazwiska. A przecież nie od dziś wiadomo, że przyjaźnie i związki tworzą się między ludźmi, a nie między instytucjami czy organizacjami.

**UWAGA! Zanim jednak w ogóle sięgniemy po słuchawkę telefonu pamiętajmy o uśmiechu.**

Szczery serdeczny uśmiech jest sygnałem zdecydowanie życzliwym i można bez ryzyka przyjąć,

że osoba do której jest on skierowany, potraktuje uśmiech oraz powiązaną z nim wypowiedź jako przejaw naszej sympatii lub przyjaźni. Uśmiech wywoła u niej poczucie bezpieczeństwa. Bowiem przyjaźń i sympatia wiążą się naturalnie ze stanami niezagrożenia i spokoju nawet wtedy, gdy okazywane są nie w bezpośredniej rozmowie, a tylko symbolicznie - przez telefon.

Poczucie bezpieczeństwa jest bardzo ważną ludzką potrzebą. Zaspokojenie jej wywołuje u ludzi pozytywne emocje i wzmacnia ich przychyłność dla źródła, z którego pochodzą. Uśmiechanie się przez telefon do drugiej osoby usposabia ją życzliwie do nadawcy informacji. Co ciekawe, tym wrodzonym sposobem zachowania się jesteśmy w stanie zaprzyjaźnić się nawet z ludźmi zupełnie obcymi. Uśmiech rozbraja!

### 2. Poproszenie klienta by zechciał poczekać przy telefonie

Parę lat temu wydawnictwo "USA Today" i Telephone Doctor Inc. przeprowadziły ankietę wśród czytelników pisma, pytając o to, co ich najbardziej złości podczas rozmów telefonicznych.

W sondażu wzięło udział ponad tysiąc osób. Na pierwszym miejscu znalazła się konieczność oczekiwania przy telefonie. I nie tyle ważne było samo oczekiwanie, co sposób w jaki oświadczano ludziom, że muszą czekać. Wyniki amerykańskiego sondażu potwierdzają polskie opracowania na ten sam temat. Jednoznacznie dowodzą one, że najbardziej irytujący dla klientów jest długi czas oczekiwania na połączenie.

Powszechną praktyką stało się, że odbierający telefon w pracy, często pozostawiają czekającego przy telefonie rozmówcę samemu sobie, nie pytając się nawet, czy się zgadza na to, by czekać. Bywa i tak, że przyjmujący telefon w pracy oznajmiają klientowi, że "musi" poczekać lub - co urąga dobrym obyczajom i etykietce zawodowej - po prostu włączają przycisk "hold" bez mówienia czegokolwiek. Jak w takiej sytuacji mówić w ogóle o obsłudze klienta?

Gdy istnieje jakiś powód, aby rozmówca poczekał przy telefonie, najpierw zapytajmy, czy zgadza się na to, by czekać, a następnie zaczekajmy na jego odpowiedź. Zapytajmy, czy w ogóle może poczekać. Dajmy klientowi możliwość wyboru.

### 3. Używanie imienia i nazwiska

To, co wyróżnia każdą osobę to jej imię i nazwisko. Skoro podczas rozmowy telefonicznej poznaliśmy imię i nazwisko rozmówcy, stosujemy je, po to są!

Ludzie lubią słyszeć swoje imię czy nazwisko wypowiedane przez rozmówcę. To bardzo skuteczny sposób przekonania klienta, że jest traktowany wyjątkowo i indywidualnie, a my ze swej strony jesteśmy zainteresowani udzieleniem mu pomocy w rozwiązaniu jego problemu.

Co nie mniej istotne, dostosujemy formę bezpośredniego zwrotu do oczekiwań naszego rozmówcy. Wsłuchajmy się w sposób, w jaki mówi sam o sobie, a następnie dostosujemy zwrot do jego przedstawienia.

Równie ważne jak wypowiedanie imienia i nazwiska rozmówcy jest upewnienie się, czy zapisujemy i wymawiamy je w sposób prawidłowy. To pomoże nam zapamiętać jego brzmienie.

### 4. Unikanie usprawiedliwiania się

Dlaczego usprawiedliwiania się są tak irytujące? Jeśli się dobrze nad tym zastanowić z kilku powodów.

Po pierwsze: klienci nie otrzymują tego, czego potrzebują.

Po drugie: najczęściej prowadzą do zmiany tematu - klienci chcą rozmawiać o swoim problemie, osoba przyjmująca telefon o swoim, skutecznie tym samym zmieniając temat.

Po trzecie: usprawiedliwienia są niepotrzebną stratą czasu. Klienci chcą rozwiązań, a nie usprawiedliwień.

Po stwierdzeniu tego jakie są możliwości rozwiązania problemu zasygnalizowanego w rozmowie telefonicznej, zaproponujemy konkretne rozwiązania w miejsce usprawiedliwień. Klient chce usłyszeć nie to, czego nie możemy zrobić, lecz to, co możemy zrobić dla niego i jego sprawy.

### 5. Poświęcanie rozmówcy całkowitej uwagi

Natura dała człowiekowi dwoje uszu a tylko jeden język: to widomy znak, że należy więcej słuchać niż mówić podczas rozmowy przez telefon. Poświęćmy rozmówcy całkowitą uwagę. Nie zamawiamy posiłków, nie czytamy poczty i nie piszmy na komputerze, chyba, że ma to związek z rozmową. Każdy dzwoniący zasługuje na niepodzielną uwagę.

### 6. Dostarczanie rozmówcy sygnałów potwierdzających nasze aktywne słuchanie

Każdy człowiek odczuwa potrzebę mówienia. Zrealizowanie jej zwykle wywołuje u człowieka pozytywne emocje, a ponadto zwiększa jego życzliwe usposobienie do osoby, która wyraża zainteresowanie tym, czego przekaz dotyczy, czyli do słuchacza.

"Drogą do serca jest ucho" mówił Wolter, a to oznacza, że jeśli jeden z rozmówców będzie uważnie słuchał drugiego, to zyska dzięki temu jego przychyłność.

Rozmowa telefoniczna to wyjątkowa sytuacja. Podczas bezpośredniej rozmowy jedna osoba widzi reakcję drugiej. W rozmowie telefonicznej natomiast rozmówcy się nie widzą.

Słuchanie rozmówcy oraz zapewnienie go, że został prawidłowo zrozumiany sprawia, że czuje się on usatysfakcjonowany okazaną mu uwagą i rzetelnym podejściem do przedstawianych przez niego problemów.

Uważne słuchanie rozmówcy pozwala właściwie go zrozumieć. Błędem jest nieuważne słuchanie czy tym bardziej niesłuchanie rozmówcy, wynikające zazwyczaj z przyjętego z góry założenia, że i tak wiadomo, co chce on powiedzieć i o co mu chodzi.

Efektywność słuchania przez telefon zwiększa okresowe przerywanie wypowiedzi rozmówcy po to, aby potwierdzić właściwe zrozumienie jego słów. Jest to charakterystyczne dla tzw. aktywnego słuchania, podczas którego odbiorca próbuje zrozumieć co odczuwa nadawca lub o co chodzi w jego wypowiedzi.

W reakcji na to formułuje swoje zrozumienie własnymi słowami i oznajmia je na powrót nadawcy w celu uzyskania potwierdzenia.

Musimy reagować głosem na to, co słyszymy. Takie reakcje są potrzebne, gdyż cisza może być frustrująca, a w dodatku może zostać źle rozumiana - jako brak zainteresowania. Gdy wtrącamy słówka nasz rozmówca wie, że go słuchamy. Pamiętajmy o używaniu różnych "słów" i zwrotów, takich jak "dobrze", "tak", "rozumiem", "oczywiście", "tak właśnie zrobimy". Nie używajmy w kółko jednego zwrotu "dobrze..., dobrze..., dobrze"...

Często, gdy osoba dzwoniąca przekazuje wiadomość lub wydaje instrukcje, trzeba robić notatki. Pamiętajmy o tym, że gdy piszemy, rozmówca słyszy jedynie ciszę. Reagujmy więc na to, co mówi do nas rozmówca.

### **7. Dokładne przekazywanie wiadomości dla innej osoby**

Czasami osoba, do której ktoś dzwoni nie może odebrać telefonu. Wtedy powinniśmy przyjąć wiadomość. Nie śpieszmy się i nie skracajmy jej. Możemy przez to zmienić pierwotne znaczenie komunikatu.

Jednym z obszarów odpowiedzialnych za brak porozumienia w rozmowie telefonicznej są słowa. Słowa, których używa osoba, która chce przekazać wiadomość, mogą mieć szczególne znaczenie dla osoby, do której kieruje swą informację. Jeśli zmienimy słowa możemy zmienić sens wiadomości.

W świecie biznesu dochodzi do bardzo wielu nieporozumień wskutek błędów w przekazywaniu informacji. Dokładne przekazywanie wiadomości jest niezwykle ważne. Gdy zapisujemy wiadomość i pozwala na to czas, zaproponujmy przeczytanie wiadomości dzwoniącemu. Dzięki temu wiadomość będzie prawdziwa.

### **8. Kierowanie rozmowy na właściwe tory**

Czasami zdarza się, że rozmówca przeskakuje z tematu na temat lub zagłębia się w sprawę, która nie ma żadnego związku z powodem, dla którego dzwoni. To może być świetny sposób na nawiązanie bliskiego kontaktu z rozmówcą...

Co zrobić jednak, gdy nie mamy czasu na taką nieuporządkowaną rozmowę? Musimy przejąć nad nią kontrolę.

Największą zbrodnią jest zabijać czas tracąc go na nic nie robienie lub na bezcelowe działanie. Zbyt gadatliwi rozmówcy tracą czas: swój i osoby, która odebrała telefon i przyjęła rozmowę. A nie od dziś przecież wiadomo, że czas to pieniądz...

Polecamy metodę Telephone Doctor: nawiążmy do tego, co powiedział w rozmowie klient, po czym zadajmy pytanie związane z powodem dla którego zadzwonił. By odpowiedzieć, klient będzie musiał wrócić do właściwego tematu rozmowy.

### **9. Unikanie wydawania z siebie nieartykułowanych dźwięków**

Mikrofon w słuchawce telefonu wzmacnia dźwięki. Jeśli jest w pobliżu strzelba, to dobrze jest pamiętać o tym, że może być nabita. Analogicznie: jeśli w słuchawce telefonu zainstalowany jest mikrofon, to z pewnością przekazuje on wszystkie dźwięki.



Unikajmy wydawania z siebie nieartykułowanych dźwięków w trakcie rozmowy telefonicznej. Starajmy się nie urządzać swoim rozmówcom quizu dźwiękowego, skłaniającego do pytania "Hej, co się tam dzieje po drugiej stronie telefonicznego kabla?".

#### **10. Pozostawienie po sobie dobrego ostatniego wrażenia**

Wywieranie wrażenia na początku rozmowy jest tak samo ważne, jak pozostawienie dobrego ostatniego wrażenia na jej końcu. Ludzie mają dar zapominania i z prowadzonych przez siebie rozmów zapamiętują to, co zostało powiedziane w ostatniej kolejności.

By zechcieli połączyć się ponownie powinni usłyszeć na zakończenie kilka ciepłych słów umacniających ich przeświadczenie, że są ważni dla nas.

Zwroty do wykorzystania na wywarcie dobrego ostatniego wrażenia:

"Dziękuję za telefon".

"Rozmowa z Panem była dla mnie prawdziwą przyjemnością".

"Miło mi było Panią słyszeć".

"Dziękuję za miłą rozmowę".

Ludzie porozumiewali się od zarania dziejów i, też od bardzo dawna, uczyli się jak to robić skutecznie. Doszło nawet do tego, że w 1910 roku na uniwersytetach amerykańskich wyodrębniła się nowa dyscyplina o nazwie "communication" obejmująca sposób porozumiewania się ludzi. Niestety u nas słowo "komunikacja" kojarzy się nieuchronnie z PKP czy PKS, a więc tak... jak się kojarzy.

Nauka o komunikowaniu się staje się coraz pow-szechniejsza na uczelniach całego świata. Trwa ekspansja sztuki porozumiewania się i przekazu informacji. I nie ma co się dziwić - nasz świat staje się bowiem coraz bardziej światem, którego podstawą jest zbieranie, selekcja i przekazywanie informacji.

Nie na darmo twórca cybernetyki Norbert Wiener powiedział: "Nie można żyć efektywnie bez posiadania informacji". Bez telefonu i innych ludzi coraz częściej też nie można.

*Tamara Bieńkowska  
Telephone Doctor Polska*

