

KLIENTS UN VIŅA VĒLMES SASKARSMĒ PA TĀLRUNI

Vēl nesen cilvēki savus darījumus labprāt kārtoja, tiekoties klātienē ar savu klientu apkalpotāju. Šobrīd pirms došanās uz pašu uzņēmumu klients bieži vien izmanto tālruni, lai iegūtu informāciju vai arī precizētu, vai šis būs tas uzņēmums, kurā varēs apmierināt savas vajadzības. Piemēram, lai uzzinātu mums nepieciešamā autobusa atiešanas laiku, mēs nevis dodamies uz autoostu, bet piezvanām uz tās uzziņu dienestu, tādējādi ietaupot savu laiku.

Bieži gadās arī tā, ka potenciālie klienti nekļūst par patstāvīgajiem klientiem, jo pirmajā saskarsmes reizē pa tālruni kāds no uzņēmuma darbiniekiem bijis nelaidīgs, pārāk aizņemts, steidzīgs, neiecietīgs, rupjš vai arī neprātis iepatīkties klientam un ieinteresēt viņu atnākt un iegādāties uzņēmuma piedāvātos pakalpojumus un preces.

Ja klients nevarēs ātri un kvalitatīvi noskaidrot to, kas viņu interesē, viņš meklēs kādu citu uzņēmumu.

Ja Jūs runājat ar klientu pa tālruni, Jūs **pārstāvat visu organizāciju**. Jūs esat tas cilvēks, kas veidos klienta attieksmi pret uzņēmumu. Būtībā Jūs veidojat **uzņēmuma tēlu**.



Teorētiski visi piekritīs, ka prasme sarunāties pa tālruni spēj būtiski ietekmēt gan klienta attieksmi pret uzņēmumu, gan saskarsmes procesu ar klientu, gan visa apkalpošanas procesa kvalitāti. Lai arī telefonsarunas kļuvušas par mūsu dzīves neatņemamu sastāvdaļu, tomēr tikai retos gadījumos cilvēki nopietni domā par to, kā viņi runā pa tālruni. Kāpēc tā? Iespējams, tas ir tāpēc, ka saskarsmē pa tālruni nav nepieciešamas īpašas komunikēšanās iemaņas. Runāt, klausīties, šo to pajautāt mēs katrs protam. Personīgajā saskarsmē mēs klientam dāvājam smaidu, spējam būt pārliecināti un ieinteresēti. Kāpēc gan būtu speciāli jāmācās runāt pa tālruni, ja pamatā prasmes ir tik līdzīgas?

Ja iemaņu izkopšanai saskarsmei pa tālruni netiek veltīta pietiekami liela uzmanība, efektīva komunikācija pa tālruni ir ierobežota, jo klientam trūkst tādas informācijas kā **vizuālais priekšstats**.

Telefonsarunā, kad dialoga partneri neredzam, tiek ievērojami samazināta informācijas plūsma, jo runā tikai mūsu **balss**. Tieši tāpēc īpaši svarīgs kļūst gan runas tonis un ātrums, gan balss tembrs, augstums, lokanība un spēks, un, protams, arī runātā saturīgums.

Vārdi ir tikai viena daļa no informācijas, kuru mēs nododam un saņemam cits no cita. Klātienē sarunā jeb personīgajā saskarsmē palīdz žesti, mīmika, ieņemtā poza un distance, apģērbs, uzskates materiāli, tikšanās vide.

Tiekoties ar klientu klātienē, partnera novērtēšana notiek aptuveni 30 sekundēs. Šajā laikā Jums izveidojas pirmais priekšstats par otru cilvēku. Runājot pa tālruni, pirmais iespaids rodas 4–6 sekundēs. Sešas sekundes – tas nav ilgs laiks. Kā tās vislabāk izmantot, lai ļautu klientam justies gaidītam un radītu labu iespaidu par sevi un visu uzņēmumu?

Katrs pārdevējs vairāk vai mazāk kontaktējas ar klientu telefoniski, tāpēc jāievēro noteikti saskarsmes likumi.

Šajā nodaļā mēs izskatīsim telefona etiķetes normas, ko ievēro daudzas kompānijas, kuras rūpējas par savu tēlu. Tajā pašā laikā ir arī tādas, kas uzskata, ka telefona etiķete sarežģī viņu dzīvi, un tur-

Ja jūs tiecieties klientiem radīt profesionāla/profesionāla uzņēmuma tēlu, iespējas neievērot tālāk minētās normas jums vienkārši nav.

Vēlos piebilst, ka telefona etiķetes ievērošana ir norma katram uzņēmuma darbiniekam, kam vien ir pieejams telefons:

- atbildot uz zvaniem;
- zvanot uzņēmuma vārdā;
- saņemot klientu zvanus, kurus pāradresējis kāds kolēģis.

Un pēdējais — šeit darbojas princips “vai nu visi, vai neviens”. Ja daļa uzņēmuma darbinieku ir nelaipni un, kontaktējoties pa telefonu, atbaida klientus, bet daļa lien vai no ādas laukā, lai radītu iespaidu par profesionalitāti, jūs jau zināt, kas paliks atmiņā labāk...

BALSS NOZĪME SASKARSMĒ PA TĀLRUNI

Klausoties radio pārraides, Jūsu iztēlē veidojas priekšstats par tām ainām, ko rada saklausītie vārdi un diktora vai runātāja balss. Līdzīgs process norisinās telefonsarunas gaitā. **Balss ir vissvarīgākais vārdu un domu izteikšanas līdzeklis.** Telefonsarunā Jums jācenšas “pa kabeli” akustiskā veidā nosūtīt savu personību, individualitāti, mīmiku un žestus.

Kontaktējoties pa tālruni, ziņas būtību sarunu biedram mēs tāpat nododam ar vairāku kanālu palīdzību, tikai šajā gadījumā informācijas nodošanas likums izskatās citādi. Pirmkārt, pazūd žestu valoda, jo sarunu biedrs mūs neredz, bet atlikušie divi informācijas kanāli (balss intonācija un vārdi) saglabājas. Mūsu saskarsmes jēgas kopums (100 procentu) informācijas nodošanas momentā sadalās šādi:

Balss intonācija	86 procenti
Vārdi	14 procentu

● Balsi raksturo šādas īpašības:

- **apjoms jeb diapazons;**
- **augstums;**
- **spēks;**
- **tembrs;**
- **skanīgums;**
- **lokanība.**

Balss apjoms jeb diapazons ir visi iespējamie pamattoņi, ko var lietot runājot vai dziedot. Parasti apjoms ir apmēram divas oktāvas, taču ikdienā sarunvalodā no šīm oktāvām lieto 6–8 toņus.

Balss augstums. Balss apjoms var aptvert zemus toņus, vidēja augstuma un arī augstus toņus. No tā, kādā augstumā balss var veidot toņus, ir atkarīgs tās augstums. **Runājot pa tālruni, ieteicams izvēlēties zemus un vidēja augstuma toņus,** nevis augstos, jo runāšana augstos toņos gandrīz vienmēr atstāj komisku, nenopietnu vai pat nepatīkamu iespaidu. Tālruņa klausulē šis balsis izklausās spiedzīgas, griezīgas un nepatīkamas ausij, un klausītājs labprātāk izvēlas sarunu beigt, pat neiegūstot sev vajadzīgo informāciju.

Balss spēks ir atkarīgs no pareizas elpošanas un pareizas runas aparāta muskuļu darbības. Runātājam ir jāieelpo tieši tik daudz gaisa, cik nepieciešams skaņas, frāzes, teikuma izrunai. Piemēram, **pirmo pieteikuma frāzi, uzsākot telefonsarunu, ieteicams pateikt vienā elpas vilcienā, lai neveidotos nelogiskas pauzes.** Spēcīgas skaņas veidojas, spriegi un precīzi darbinot mēli, lūpas un apakšžokli. Spēcīgu balsi klients uztver kā skaļu, bet mazāk spēcīgu – kā kļušu. Balss spēka jēdziens saistīts ar objektīvām balsis īpašībām, bet skaļums – ar klausītāja dzirdi.

Vai Jūs kādreiz ir kaitinājis tas, ka sarunbiedrs pa tālruni runā pārāk skaļi vai klusu? Kā Jūs izvairītos no tā, lai Jūsu sarunbiedram nerastos tieši tādas pašas izjūtas attiecībā uz Jūsu balsi?

Balss tembrs. Katrai cilvēka balsij ir savs īpatnējs tembrs. Ir balss, kas skan sulīgi, samtaini, rada patīkamu iespaidu, bet ir balss, kas skan nepatīkami – kaili, spalgi, augstu.

Balss skanīgums ir tās spēja būt labi sadzirdamai pat lielā attālumā un starp citām skaņām. Protams, ja klients atrodas uz ielas, kur apkārt ir dažādi ielas trokšņi, viņš labi sadzirdēs Jūsu teikto. Taču, ja cilvēkam ir nesīga balss, kā daudziem aktieriem, skolotājiem, dziedātājiem, ir jābūt uzmanīgam. Tās ir situācijas, kad runātāja balss, runājot pa tālruni, izklausās pārāk skaļa (skanīga) un uzbāzīga.

Balss lokanība ir balss spēja ātri un viegli mainīt augstumu, spēku, skaņas izrunas ātrumu un daļēji arī tembru. Tai ir ļoti liela nozīme saskarsmē pa tālruni. Lokanām balsīm ir plašas iespējas izteikt visdažādākās domu, gribas un jūtu nianšes. Reizēm literatūrā jēdzienu “balss lokanība” aizstāj ar jēdzienu “intonācija”, kas ir skaņu spēka, augstuma, ilguma un tembra maiņa runas plūsmā kā dažādu sintaktisko, ekspresīvo un emocionālo nozīmju izteikšanas līdzeklis.

Mazliet patrenēsieties!

Jautājums, ko mēs bieži uzdodam klientiem, skan: “Ko es varu darīt Jūsu labā?” Pasakiet šo frāzi dažādās intonācijās, katru reizi ar citu attieksmi – Jūs esat dusmīgs, ieinteresēts, pārliecināts par sevi, draudzīgi noskaņots, aizvainots, bēdīgs, nenopietns u. c.

Balss augstums, spēks, tembrs un lokanība ir cieši saistīta ar tiem smadzeņu centriem, kas nosaka emocijas, līdz ar to tie liecina par runātāja noskaņojumu; attieksmi pret sarunu partneri un notiekošo.

Pārsteidzoši ir tas, ka, lai arī Jūs esat dzirdējis tikai viņu balsi, Jūs tik un tā iztēlojaties, kādi viņi varētu izskatīties. Tāpat Jūs secināt to, kādi ir šie cilvēki, piemēram, jauki vai arī tādi, ar kuriem grūti saprasties. Jāsaprot tas, ka tieši tāpat zvanītājam (klientam) veidojas priekšstats par savu sarunu biedru, ar kuru viņš sarunājas, tātad par Jums. Arī klientu apkalpotājam sarunas gaitā veidojas viedoklis par klientu. Taču profesionālis nedrīkst pakļauties šim viedoklim.

Balss intonācija nodod informāciju, kas jūs par cilvēku!

*Ar savu balsi jūs ne tikai ietekmējat to,
kā klients jūs uztvers, bet diezgan bieži
arī viņa garastāvokli.*

Mans ieteikums ir šāds — runājot pa tālruni, smaidiet, esiet enerģiski un entuziasma pilni! Smaidam un pozitīvai attieksmei ir jābūt dzirdamiem jūsu balss intonācijā. Klienti nevēlas sarunāties ar depresīviem pārdevējiem, kuri ienīst savu darbu un nevar to noslēpt, jo balss intonācija viņus nodod.

Un vēl — sarunājoties ar klientu pa telefonu, neizgāzieties krēslā pusguļus un nelieciet kājas uz galda. Kad cilvēks ieņem guļus vai pusguļus stāvokli, malnās diafragmas leņķis un arī viņa balss tembrs. Tāpēc klients, pat jūs neredzot, “dzird”, ka jūs atrodaties guļus stāvoklī. Un, lūk, kāpēc tas ir nepieļaujami — cilvēka balss tādā stāvoklī izklausās neieinteresēta un vienaldzības pilna.

Sarunājoties ar klientu pa telefonu, sēdieties taisni!

NO NELAIPNAS LĪDZ SIRSNĪGAI SARUNAI

Apgalvojums, ka "cilvēki pērk cilvēkus", atbilst tirdzniecības darījumu pasaules īstenībai. Patiesi, klienti sākotnēji ieinteresējas par otru cilvēku un tikai tad izšķiras, vai pieņemt vai noraidīt tā piedāvājumu. Īpaši skaidri šobrīd tas vērojams tirgū, kad mazinās monopolu ietekme un kad no vairākiem piedāvājumiem mēs kā klienti varam izvēlēties sev pieņemamāko. Itin bieži tas sākas ar telefonsarunu. Lai sekmīgi noritētu klientu apkalpošanas sarunas pa telefonu, klientu apkalpotājam jau sarunas sākumā ir nepieciešams demonstrēt **pārlicību un kompetenci**.

1. Esiet "lietišķi laipns" pret savu klientu!

Mēs zinām, ka svarīgi ir nodibināt draudzīgas attiecības ar klientu, taču Jūs nedrīkstat kļūt pārāk familiārs pret klientu.

Jums jābūt "lietišķi laipnam". Ko tas nozīmē? Tas ir vidusceļš starp vēsu, bezpersonisku attieksmi un familiaritāti. Tas nozīmē sarunas gaitā smaidīt, būt patiesi draudzīgam un ieinteresētam un darīt vairāk, nekā vienkārši nepieciešams. Būt "lietišķi laipnam" nozīmē būt tik draudzīgam pret klientu, cik to pieļauj lietišķā etikete.

Atcerieties, ka Jūsu balss nodod Jūsu emocionālās izjūtas un atklāj to, ko domājat patiesībā! **Nepietiek tikai ar to, ka sakāt īstos vārdus, Jums ir jāizstaro arī īstā attieksme.** Varat pateikt "Labrīt!" ar sirsnīgu un draudzīgu intonāciju vai arī izsacīt vārdus ar sarkasmu vai garlaikoti. Monotons runas veids ātri vien var iedvest garlaicību. Klienti novērsīsies no domas, ko vēlējāties pateikt. Taču arī pārāk bieža intonācijas maiņa var radīt nepareizu priekšstatu – tā Jūs izklausīsieties nepatīsi.

2. Smaidiet! Runājiet ar klientu labvēlīgā intonācijā!

Jebkurš cilvēks labāk vēlas sarunāties ar laipnu un smaidošu, nevis vienaldzīgu un drūmu darbinieku. Smails balsī piešķir sarunai patīkamu un labvēlīgu noskaņu. Kaut arī tas nav redzams, tomēr tas maina Jūsu balss intonāciju. Ja nesmaidīs Jūsu lūpas, arī balsī neskanēs smails. Nedzirdot to, klients domās, ka Jūs neesat draudzīgi noskaņots un radīsiet lietišķa cilvēka iespaidu. Ar to nepietiek, jo klients bez lietišķuma vēlas saņemt laipnu un ieinteresētu attieksmi, un smaidot (nevis smīnot vai ķiķinot) balsij ir draudzīgāks tonis, kas veido patīkamu sarunas atmosfēru. Bet, lai klients Jums noticētu pilnībā, smaidam ir jābūt patīsam.

Protams, ja situācija prasa nopietnu attieksmi un smaidīšana ir nevietā, piemēram, kad zvana aizkaitināts klients, esiet nosvērts un pārliecināts, bet ne uzbrūkošs.

3. Parādiet ieinteresētību! Paudiet empātiju!

Tā kā, sarunājoties pa tālruni, Jūs neredzat viens otru, tad jau **sarunas sākumā ir svarīgi paust savu pozitīvo attieksmi un ieinteresētību ar vārdiem un intonāciju**. Saņemot zvanu, Jums var noderēt tādi izteicieni kā:

"Prieks, ka piezvanījāt!"

"Cik patīkams pārsteigums!"

"Priecājos, ka piezvanījāt!"

Iespējams, ka ciniķiem šīs frāzes var likties nepatīšas un kaitinošas, tomēr šāds ievads piešķir sarunai draudzīgu noskaņu. Turklāt nebūtu pareizi uzskatīt, ka vairākums zvanītāju noskaņoti ciniski, skeptiski vai nelaipni un Jums vajadzētu pieskaņot uzvedību tikai šādiem cilvēkiem. Dažreiz lietišķā telefonsarunā klienti vēlas pastāstīt par kādu notikumu vai situāciju, kas nav tieši saistīti ar sarunas tematu.

Jebkurā gadījumā atbildiet sirsnīgi! Atcerieties, ka šādi stāsti var sniegt vērtīgu informāciju par zvanišanas iemeslu un tā steidzamību, kā arī tie palīdz veidot attiecības, veicinot savstarpējo saprašanos un uzticēšanos. Sarunas gaitā variet izrādīt empātiju. Tas ļaus klientam saprast, ka neesat vienaldzīgs un vēlaties palīdzēt.

Es dzirdu, ka esat neapmierināts ar radušos situāciju.

Es jūtu, ka šī nav vienkārša situācija.

Es saprotu, ka Jūs steidzaties un vēlaties saņemt tūlītēju atbildi uz šo jautājumu.

Jums ir iespēja izrādīt empātiju ne tikai par nepatīkamām, bet arī patīkamām situācijām, par kurām stāsta klients. Daudzreiz klienti vēlas pastāstīt par kaut ko priecīgu vai skumīgu, un Jums ir iespēja viņiem parādīt, ka saprotat viņus.

4. Nezaudējiet mundrumu!

Visu dienu atbildot uz tālruņa zvaniem, pēcpusdienā lielākā daļa cilvēku ir noguruši. Vai tas var radīt problēmas darbā ar klientiem? Protams. Slikti nav tas, ka esat noguris, bet gan tas, ka to var dzirdēt Jūsu balsī. Tā Jūs radīsiet klientam iespaidu, ka esat vienaldzīgi noskaņots darbinieks. Ja ļausiet nogurumam ņemt virsroku, Jūs varat zaudēt klientus. Ir grūti moži un ar entuziasmu atbildēt uz katru zvanu, īpaši pēc vairākām smagām sarunām vai garas darba dienas.

Šeit noteikti ir jārunā par attieksmi pret klientu kopumā. Jums vajadzētu atcerēties, ka klients, ar kuru Jūs šobrīd sarunājaties, nav vainīgs (un pat nenojaušs), ka Jums šī ir bijusi neveiksmīga vai grūta diena. Ja katrs klients un katrs iemesls, kādēļ viņš piezvanījis, ir svarīgs, tad atbilstoši tā arī ir jāizturas. Katrs klients ir pelnījis, lai Jūs ar viņu sarunātos tikpat laipni un moži kā ar pirmo klientu šajā dienā un būtu gatavs palīdzēt.

5. Runājiet mazliet lēnāk nekā parasti!

Runājot pārāk ātri, Jūs vieglāk tiksiet pārprasts un varat zaudēt uzticēšanos. Un otrādi, pārāk lēns runas veids var darīt klientu nepacietīgu vai aizkaitināt. Cilvēki, kuri nēsā brilles, bieži mēdz teikt, ka "bez brillēm tie tik labi nedzird". Tas ir tādēļ, ka mēs līdz ar verbālo saziņu izmantojam arī ķermeņa valodu. Tā kā telefonsarunās trūkst šī vizuālā pavediena, ir grūtāk uztvert teikto sarunas gaitā.

Lai par to pārliecinātos, uzaiciniet kādu savu kolēģi vai draugu uz nelielu eksperimentu. Kas Jums būtu jādara? Pagriezieties pret klausītāju/-iem ar muguru un nolasi kādu rindkopu no grāmatas:

- 1) ātri un monotoni;
- 2) lēni un nogurdinoši;
- 3) izteiksmīgi un ar pauzēm.

Pavaicājiet klausītājiem, kurā no trijām situācijām lasīto tekstu bija vieglāk uztvert!

Ja klients bieži lūdz Jūs atkārtot teikto, tas parasti norāda uz to, ka Jums jārunā lēnāk. Ieteicamais temps ir 80 vārdi minūtē. Bieži vien klients tā arī neuzdrošinās palūgt atkārtot nesaprotamo. Vai Jums tas ir izdevīgi? Domāju, ka ne. Tāpēc viens no vienkāršākajiem paņēmieniem ir runāt tādā ātrumā, kāds ir Jūsu sarunbiedram. Atcerieties ieteikumus, kuri apkopoti nodarbībā par pielāgošanos jeb reportu!

6. Lietojiet uzsvaru, lai pievērstu uzmanību galvenajai domai!

Nevajadzētu pieļaut, ka Jūsu balss skan monotoni. Ja tiešajā saskarsmē ir iespējams vārdiem uzsvaru piešķirt ar mīmiku vai noteiktu žestu, tad sarunā pa tālruni šos paņēmienus izmantot nav iespējams. Līdz ar to Jums jāuzsver savi vārdi ar skaņu palīdzību.

7. Nodrošiniet nepārprotamību! Tipiskākais pārpratumu cēlonis ir specifisku produktu, procedūru nosaukumi, saīsinājumu lietojums nodaļu nosaukumu apzīmēšanai. Profesionālismu izmantošana sarunā var nevajadzīgi uztraukt, muldināt, kaitināt un radīt neapmierinātību klientā.

8. Esiet kodolīgs un tiešs!

Telefona sarunai jābūt:

- saturīgai;
- konkrētai;
- īsai;
- skaidrai;
- saprotamai.

Telefona sarunas laiks ir ierobežots, tādēļ vajadzētu piešķirt nozīmi ikvienam izteiktajam vārdam. Izvairieties no garām un ilgstošām darba sarunām (ilgāk par 5 minūtēm). Ikvienam jāievēro, ka darba tālrunis nav paredzēts privātām sarunām.

Sarunu gaitā jācenšas konsekventi taupīt savu un citu cilvēku laiku, ievērojot savstarpēju cieņu, precizitāti un operativitāti.

Nav pieklājīgi pa tālruni, piemēram, apspriest kompromitējošus un intīmus jautājumus, gari un plaši izskaidroties, kā arī runāt bravūrīgi un skaļi. Sarunai jānoris mierīgā un laipnā balsī, kā arī tam ir jābūt dialogam, nevis monologam.

Daži cilvēki uzskata, ka nodot informāciju var ar aplinkus mājienu (nekonkrētu izteicienu) palīdzību un cer, ka klients vai klientu apkalpotājs sapratīs, ko viņi vēlējušies pateikt. Realitātē tas izdodas visai reti.

Ja runātājs runā pārāk gari un apnicīgi, Jums ir jāprot izbeigt saruna tā, lai otrs cilvēks nejostos aizvainots.

Paldies, ka veltījāt man laiku. Zinot Jūsu aizņemtbu, ilgāk vairāk nerunāšu.

Bija patīkami ar Jums aprunāties. Sazvanīsimies nākamajā nedēļā, kad ...

Es atvainojos, man jādodas uz sanākumi. Uz redzēšanos, Bērziņas kundze!

Atvainojiet, man zvana vadītājs. Pabeigsim sarunu citreiz.

Mūsu sarunas apstiprinājumu aizsūtīšu Jums pa faksu vai elektroniski uz Jūsu norādīto numuru vai adresi.

Vairumā gadījumu netiešā norāde, ja tā netiek īpaši uzsvērta, tiek nesaklausīta. Pat ja to uztver, atbildes reakcija bieži vien izrādās tieši pretēja cerētajai, jo sarunu biedrs ir pārpratis teikto. Nekonkrēti izteikumi ir ļoti nepiemēroti tieši telefona sarunās, jo mēs neredzam klienta mīmiku, pēc kuras bieži vien varam saprast, ka mūsu teiktais nav izprasts. Tāpēc no tiem būtu jāizvairās.

Telefona sarunā jautājumiem un atbildēm jābūt taktiskām, īsām un konkrētām. Neklājas uz jautājumiem atbildēt asi, ar puspateiktiem vārdiem vai pārtraukt sarunu, pirms viss vēl nav pateikts. Izņēmumi varētu būt attiecībā uz anonīmiem zvanītājiem, kuri nevēlas teikt savu uzvārdu vai darbavietu. Šādas sarunas atliek tikai pārtraukt. Pavisam nepieklājīgi ir ķircināt un likt minēt – kas ir piezvanījis?

9. Esiet dabisks savās neverbālajās izpausmēs!

Jūsu sarunas stils izpaudīsies atkarībā no Jūsu nostājas. Piemēram, ir tādi tālruna zvani, kurus vieglāk ir risināt, stāvot kājās nekā sēžot. Tās varētu būt situācijas, kad Jūsos trūkst pašpārliecinātības, vai tad, kad vēlaties uzsvērt ko īpašu.

Ja Jūsu nostāja būs pārāk atslābināta, arī Jūsu balss tonī var pietrūkt noteiktības, skaidrības un pārliecības. Ja būsiet sašļucis, Jūsu balss to nodos. Stāviet vai sēdiet stalti un taisni, tad saruna būs pārliecinošāka un iedvesīs vairāk uzticības.

Arī sarunās ar agresīviem, naidīgiem klientiem vai tiem, kuri sarunā lieto lamu vārdus, ir ieteicams stāvēt kājās. Jūsu balss tad skanēs pārliecinošāk, nevis kā izmisuma pilns sauciens, kas klientam vēstī: "Es Tev nevaru palīdzēt!" Pārliecinošā balss, piemērots skaļums un intonācija bez agresīva noniecinājuma ļaus sarunu biedram saprast, ka Jūs esat gatavs viņu uz klausīt palīdzēt atrisināt viņa šī brīža problēmu savas kompetences robežās.

Klientu apkalpotāji tiešajā saskarsmē ar klientu, kaut ko uzsverot, lieto žestus. Kaut arī telefona sarunā klienti Jūsu žestus neredz, tie tomēr sekmē sarunas gaitu, jo Jūsu entuziasmu par attiecīgo tēmu sajūtīs arī klients, dzirdot Jūs balsi.

Atcerieties, ka, runājot pa tālruni, Jums jācenšas radīt iespaidu par sevi kā par cilvēku, kurš vienmēr gatavs iespēju robežās palīdzēt zvanītājam. Jūsu pienākums ir radīt iespaidu par sevi kā par pieklājīgu un zinošu personu, tādējādi vairojot savu un savas firmas autoritāti.

TERMINU SKAIDROJOŠĀ VĀRDNĪCA

Akronīms – kādas frāzes vai nosaukuma saīsinājums, izmantojot tajā ietilpstošo vārdu pirmos burtus. Piemēram, PVN – pievienotās vērtības nodoklis.

Akustisks – tāds, kas attiecas uz skaņām, uz dzirdamību.

Balss – skaņu kopums, ko rada cilvēka runas aparāts.

Empātija [gr. *emphatheia* 'iejušanās' < *en* 'iekšā' + *pathos* 'jūtas'] – spēja iejusties citas personas emocionālajā stāvoklī, izjust to pašu pārdzīvojumu.

Intonācija [lat. *intonatio* < *intonare* 'skaļi izrunāt'] – skaņu spēka, augstuma, ilguma un tembra maiņa runas plūsmā kā dažādu sintaktisko, ekspresīvo un emocionālo nozīmju izteikšanas līdzeklis.