

# IENĀKOŠAIS ZVANS JEB PAMATPRASMES SARUNAI PA TĀLRUNI (KLIENTU APKALPOŠANA)

## 1. VISPĀRĪGIE IETEIKUMI

Laikā, kad strauji pieaug konkurence, darbinieku prasme runāt pa tālruni ir drošs veids, kā samazināt uzņēmuma izmaksas un veiksmīgi strādāt konkurences apstākļos. Cilvēki, kas zvana Jūsu uzņēmumam, vēlas, lai viņu vajadzības tiktu apmierinātas ātri un prasmīgi. Īpaši tas sakāms par klientiem un potenciālajiem pircējiem.

**Klientu apkalpošana pa tālruni sākas no tā brīža, kad kāds no Jūsu uzņēmuma darbiniekiem paceļ klausuli.**

Runājot pa tālruni, ir ieteicams:

- ievērot visas pieklājības normas, jo tieši Jūs šajā sarunā (konkrētajā gadījumā) pārstāvat uzņēmumu;
- sarunu sākt ar sasveicināšanos, noslēgt ar atvadu sveicienu;
- iepazīstināt ar sevi un nosaukt savu iestādi vai uzņēmumu, līdz ar to uzņemoties atbildību par pareizu informācijas sniegšanu noteiktajā laikā;
- pēc iepazīstināšanas ar sevi noskaidrot sarunas partnera vārdu, pēc tam arī zvanīšanas iemeslu (vairāk attiecas uz gadījumiem, kad zvans pāradresējams vadītājam);
- piešķirt balsij nedaudz maiguma un laipnības, pasmaidot, jo ar tālruņa starpniecību balss kļūst skarbāka;
- pietiekami bieži ieturēt pauzes, lai klients spētu netraucēti nodot tālāk visu iespējamo informāciju;
- būt pacietīgam.

Pārliecinieties, vai tālrunis ir tehniskā kārtībā un ērti pieejams!

## 2. PAMATPRASMES LIETIŠĶAS TELEFONSARUNAS LAIKĀ

### 2.1. VIENMĒR ESIET GATAVS DARBAM!

*Vai Jums ir gadījies pa tālruni nodot sarežģītu ziņojumu, bet sarunas partneris pēc tā noklausīšanās Jums saka: "Uzgaidiet mirklīti! Tūlīt paņemšu pildspalvu un pierakstīšu!"?*

*Kāda bija Jūs reakcija?*

.....

*Ko Jūs nodomājāt par šo cilvēku?*

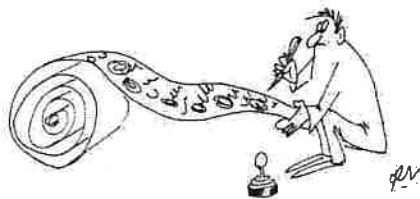
.....

*Kāds iespaids Jums radās par uzņēmumu, kuru pārstāv šis cilvēks?*

.....

Mēs bieži jūtamies aizkaitināti, ja velti ir jāzaudē laiks un arī nauda, tādēļ ka sarunbiedrs nav gatavs pierakstīt Jūsu teikto. Tāpēc, lai Jūs nekaitinātu savus klientus, kuri zvana Jums uz uzņēmumu, **jau savlaicīgi sagatavojieties darbam.** Atcerieties, ka sarunas laikā var rasties nepieciešamība kaut ko pierakstīt! **Nepalaužieties tikai uz savu atmiņu, pierakstiet sniegto informāciju!**

Pie tālruņa nolieciet pildspalvu un tīru papīra lapu, līdz ar to sarunas gaitā nebūs jātērē laiks, meklējot rakstāmpiederumus. Vislabāk izmantot **lielas papīra lapas**. Ja Jūs pierakstīsiet informāciju uz lapiņas pastmarkas lielumā, pēc tam to būs grūti izlasīt un tā var ātri pazust. **Krāsains papīrs** ir labāks par baltu, jo to vieglāk var ievērot. Lietojiet **gaiša tonējuma**, jo tad rakstītais ir labāk salasāms.



## 2.2. SASVEICINĀŠANĀS

Uz tālruņa zvanu vajadzētu atbildēt **pēc otrā vai trešā signāla**.

Tas ir likums, kura izpildei telefona operatorus, uzņēmumu sekretāres, "karstās līnijas" darbiniekus un pārējo "telefona" personālu burtiski "dresē". Un, lūk, kāpēc...

Ja paceļ klausuli uzreiz pēc pirmā signāla, zvanītājam radīsies priekšstats, ka mums nav ko darīt un mēs garlaikojoties gaidījām, kad beidzot kāds piezvanīs.

Neceliet klausuli pēc pirmā signāla, tās dažas sekundes, kuras ir rezervē, jums ļaus atbrīvoties no tā, ar ko bijāt aizņemti, un koncentrēties uz telefona zvanu.

Ja dotu iespēju telefonam zvanīt četras, piecas un vairāk reižu, tad, pirmkārt, zvanītājs sāktu uztraukties (*pierādīts, ka cilvēkiem, gaidot atbildi uz zvanu, sāk ļoti ātri zust pacietība*), bet, otrkārt, viņam veidojas diezgan "konkrēts" viedoklis par mūsu neieinteresētību un attieksmi pret klientiem vispār. Viņš jau vairs neticēs apgalvojumiem par mūsu spēju operatīvi reaģēt uz viņa vajadzībām un problēmām.

Ir ļoti svarīgi, ar kādiem vārdiem Jūs uzsākat sarunu. Tiem ir jāpauž, ka priecājaties runāt ar klientu, un jārada labvēlīga noskaņa.

*Ko Jūs parasti sakāt, paceļot klausuli?*

Atbildot uz darījuma zvaniem, **nav pieklājīgi telefonsarunas sākumā atsaukties ar tradicionālo "Jā!", "Hallo!" vai "Klausos!" un atvadoties lietot "Čau!"**. Šie vārdi ir lieki un nevajadzīgi, jo klientam tie neko būtisku neizsaka, izņemot necieņu un vienaldzību. Bet kā vislabāk sasveicināties un iepazīties ar zvanītāju?

Apkalpojot klientus pa tālruni, iesaku sarunas ievadu veidot trīs daļās:

- |                  |  |
|------------------|--|
| <b>I posms</b>   | Sāciet ar sveicienu vai arī ar kādu pieklājības frāzi. |
| <b>II posms</b>  | Pasakiet uzņēmuma nosaukumu.                           |
| <b>III posms</b> | Nosauciet savu vārdu, uzvārdu vai ieņemamo amatu.      |

**Piemērs.**

*Labdien! Tehnikas nams "Dore". Administratore Inga klausās.*

Ja zvana uzņēmuma iekšējā līnija vai arī saruna tiek pāradresēta uz Jūsu tālruni, uzņēmuma nosaukuma vietā varat minēt savas nodaļas nosaukumu.

**Piemērs.**

*Labdien! Preču realizācijas nodaļa. Runā Ģirts.*

### 3

#### ● Sasveicinieties ar zvanītāju.

Atbildot uz ienākošu zvanu, uzreiz vajadzētu sasveicināties ar cilvēku. Sasveicināšanās atkarībā no diennakts laika, protams, ir atšķirīga, tā var būt: "Labrīt!/Labdien!/Labvakar!" vai vienkārši: "Sveicināti!"

Sveicinot zvanītāju, jūs viņam parādāt, ka viņa zvans ir svarīgs un jūs par viņu priecājaties (ja tas tā nav, viņam par to nav jāzina).

Nelīdzinieties "telefondinozauriem", kuri, paceļot klausuli, saka:

- Hallo!
- Jā!
- Klausos!
- Firma!

#### ● Sasveicinoties nosauciet savu vārdu.

Pēc sasveicināšanās ar zvanītāju nosauciet savu vārdu un jūsu uzņēmuma nosaukumu. Atbildot uz ienākošajiem zvaniem, tiek izmantotas divas pieejas, tā sauktā minimālā un maksimālā.

**Minimālā pieeja** — Sasveicināšanās + Uzņēmuma nosaukums

*"Labdien, izdevniecība "Vēdlodziņš!"*

**Maksimālā pieeja** — Minimālā + Uz zvanu atbildošā cilvēka vārds

*"Labdien, izdevniecība "Vēdlodziņš", Inese!"*

Kuru no šīm abām pieejām izvēlēties, izlemiet paši, jebkurā gadījumā abu izmantošana ir pieļaujama un cilvēkiem, kas zvana, parādīs, ka jūs esat profesionālis un jūsu uzņēmums rūpējas par tēlu.

**N. B.!** Ja vizītkartē/uzņēmuma mājaslapā/reklāmas bukletos ir

Kāpēc nepieciešams sarunu sākt ar sveicienu? Tā kā saruna pa tālruni arī ir dialogs, lai gan ar cilvēku, kuru neredzam, **uzsākot sarunu, vispirms vajadzētu sasveicināties.** Jums taču patīk, ja, ienākot telpā, Jūs pasveicina, vai ne? Tā arī, uzsākot telefonsarunu, draudzīgs sveiciens ļauj klientam justies gaidītam un padara tālāko sarunu daudz patīkamāku.

Sveiciens ir noderīgs arī situācijās, kad vajag, lai zvanītājs "noskaņotos" uz runātāja balsi. Iespējams, ka zvanītājs nesaklausīs pašus pirmos vārdus, respektīvi, Jūsu sveicienu, bet viņš tomēr dzirdēs ievada nozīmīgāko daļu – **Jūsu uzņēmuma vai nodaļas nosaukumu**, jo tas klientam liks saprast, ka viņš ir piezvanījis pareizi.

**Lai ievads nebūtu pārāk garš, Jūs noteikti varat neteikt uzņēmuma uzņēmējdarbības veidu, piemēram, akciju sabiedrība, individuālais uzņēmums utt.** Tomēr ir situācijas, kad tas klientam varētu likties jocīgi, piemēram: "Labdien, "Brīvais Vilks". Labskanīgāk būtu: "Labdien, SIA "Brīvais Vilks". Ja uzņēmuma nosaukums ir nēitrāls, kā, piemēram, "Marketing House", "Staburadze", tad uzņēmējdarbības veidu var arī neteikt.

Reizēm problēmas var rasties, ja klients (zvanītājs) nesaprot uzņēmuma nosaukumu vai to, ar ko tas nodarbojas, u.tml. Piemēram, pēc šāda sarunas ievada – "Labdien, Elizete. Lūdzu!" – rodas jautājums, vai nosauktais vārds "Elizete" ir personvārds vai uzņēmuma nosaukums.

Šajā gadījumā varētu palīdzēt īss paskaidrojums par uzņēmuma darbības sfēru. Tā, piemēram, daudz labāk būtu, ja Jūs teiktu: "Labdien! Ziedu salons "Elizete". Pie tālruņa Ilze!"

Protams, neviens pat neiedomātos nosūtīt lietišķā sarakstē neparakstītu vēstuli, piedāvājumu vai ziņojumu ne kolēģim, ne klientam. **Paraksts nav tikai formalitāte vai pieklājība pret saņēmēju. Tas apstiprina informācijas likumību un ticamību.** To pašu var attiecināt uz telefonsarunām. Pateikt savu vārdu, paceļot klausuli, vai iepazīstināt ar sevi zvanot nozīmē “parakstīt” telefona sarunas.

Ja, atbildot uz tālruņa zvaniem, pateiksiet savu vārdu, varēsiet ātrāk nodibināt labas attiecības ar sarunu biedru. Šādi Jūs ļausiet otram cilvēkam saprast dažus nozīmīgus sikumus par sevi un savu attieksmi pret darbu. Tas, ka pasakāt savu vārdu, var noderēt arī tālākā sarunas gaitā. Ja klients zina, kā Jūs sauc, viņam būs vieglāk uzdot jautājumus, pārbaudīt Jūsu teikto, novērtēt notikušo, arī pateikt “Paldies!” utt.

**Piemērs.**

- .... Jānis.
- .... runā Jānis.
- ... pie tālruņa Jānis.
- ... noliktavas pārzinis Jānis.
- ... inspektors Jānis Bērziņš klausās.

**Telefonsarunas ievadu ieteicams beigt, nosaucot savu vārdu, jo parasti cilvēks atceras tieši dzirdētā pēdējo daļu.** Ja vēl kaut ko piebūvēsiet pēc sava vārda nosaukšanas, klients to aizmirsīs. Piemēram, frāzes “Kā varu Jums palīdzēt?” vai “Lūdzu!” vēlams izmantot piemērotākās situācijās, kad klients ir apmulsis vai neskaidri izsaka savu vajadzību.

Situācijās, kad zvanītājs vēlas runāt ar personu, kuras pašreiz nav darba telpā, lieliski noderēs jautājums – “Kā es Jums varu palīdzēt?”

**Ieteikumi,** kuri jāievēro, izsakot pirmo pieteikuma frāzi jeb profesionālo sveicienu:

1. Smaidiet!
2. Runājiet skaidri un saprotami izsakiet katru burtu (vārdu)!
3. Pirmo frāzi izsakiet vienā elpas vilcienā!
4. Runājiet raiti (ātri)!
5. Nerunājiet monotoni! Mainiet intonāciju!

### 2.3. KĀ PAREIZI PALŪGT UZGAIDĪT?

*Vai apgalvojums – “pētījumi liecina, ka lielākajai daļai klientu ir patīkami dzirdēt “Lūdzu, uzgaidiet!” – ir pareizs?*

- a) jā;
- b) nē.

Lielākajai daļai zvanītāju nepatīk, ja viņiem liek gaidīt. Kāpēc? Tāpēc, ka darbinieki bieži liek zvanītājam gaidīt, nedodot viņam izvēles iespējas.

Sarunas pārtraukšanai uz brīdi vai pat atlikšanai var būt vairāki iemesli:

1. Tas jādara gadījumā, ja meklētais darbinieks nav savā telpā vai atrodas pie blakus galda un atbildētājs nespēj viņa vietā palīdzēt zvanītājam.
2. Meklētais darbinieks ir aizņemts darbā, kurā viņu nedrīkst traucēt.
3. Uz tālruņa zvaniem nav pieņemts atbildēt sanāksmju un apspriežu laikā.
4. Dažkārt klientu apkalpotājs nav gatavs tūlīt atbildēt uz klienta jautājumiem, jo ir nepieciešams precizēt datus.

Bieži ir nepieciešams pārtraukt sarunu un lūgt klientu uzgaidīt, tomēr pētījumi rāda, ka tas bieži vien kaitina viņu. Parasti zvanītājam nav iebildumu mazliet uzgaidīt. **Problēmas visbiežāk rodas tadēļ, ka darbinieks neprot pareizi palūgt klientu (zvanītāju) uzgaidīt.**

Kādas kādas darbinieki visbiežāk pieļauj gadījumos, kad nepieciešams lūgt pagaidīt?

- Liek gaidīt, par to nebrīdinot klientu.
- Izsaka lūgumu tā, ka tas izklausās pēc pavēles. Nevienam nepatīk, ja viņam pavēl. Piemēram, "Uzgaidiet!", "Uzgaidiet sekundīti!", "Mirkliņi pagaidiet!", "Gaidiet, kamēr atradīšu vajadzīgo informāciju!", "Lūdzu, uzgaidiet!" utt. Jebkurā gadījumā tās ir pavēles.
- Liek gaidīt, nepaskaidrojot klientam, kādēļ jāgaida.
- Nesagaida klienta piekrišanu tam, ka viņš var pagaidīt.

**Ja klientam ir jāgaida, viņam ir tiesības zināt, kāpēc.**

Pasakiet pēc iespējas precīzi, cik ilgi būs jāgaida. Piemēram, frāzes "Uzgaidiet sekundi!" vietā labāk saki – "Tas aizņems pāris minūtes laika, jo man jāaiziet uz grāmatvedību, lai uzzinātu atbildi uz šo jautājumu. Vai varat uzgaidīt?"

Ja klients nevar gaidīt, tad **apkalpojiet** šo klientu **nekavējoties**. Neļaujiet viņam nolikt klausuli, pirms viņa lūgums nav izpildīts. Atcerieties, **ka situācijā, kad esat ļoti aizņemts, Jums vienmēr, vienojoties ar zvanītāju, ir iespēja atlikt sarunu uz vēlāku laiku**. Bet par to turpmāk!

## KLEJOJOŠAIS ZVANS

"**Klejojošais zvans**" ir klienta zvans, kurš vairākas reizes tiek pāradresēts no viena darbinieka pie otra vai no vienas uzņēmuma nodaļas uz citu, līdz ar to klienta vajadzība, lūgums vai jautājums netiek ātri atrisināts (atrisināšanai tiek patērēts laiks un citi resursi, piemēram, klientam vairākas reizes jāizklāsta sava problēma, jebkura telefonsarunas minūte maksā noteiktu summu u. c.)

**Ieteikumi.** Lai izvairītos no "klejojošā zvana", atbildot zvanītājiem:

- Jums jābūt prasmīgiem sava darba darītājiem un labi jāzina, kādi ir katra Jūsu uzņēmuma darbinieka pienākumi.
- Pāradresējiet zvanu tikai tam darbiniekam, kurš patiešām var palīdzēt zvanītājam.
- Palūdziet kolēģi turpināt sarunu ar zvanītāju un informējiet viņu, pasakot:
  - a) zvanītāja vārdu;
  - b) zvanītāja lūgumu.
- Tā kā zvana pāradresēšana prasa laiku, pajautājiet klientam, vai viņš var pagaidīt, un noteikti sagaidiet atbildi.
- Ja kolēģis ir aizņemts vai neatrodas savā darba vietā, esiet gatavs palīdzēt pats.

Atcerieties, ka ziņas pieņemšana arī ir palīdzība klientam, bet par to vairāk runāsim nākamajās nodaļās.

## 2.4. SARUNAS ATLIKŠANA

Situācijās, kad klienta meklētais darbinieks ir aizņemts citā darbā vai nav uz vietas, kā arī tad, ja Jūs nevarat pilnvērtīgi pievērsties telefona sarunai, jo birojā ir cits klients, kurš arī vēlas saņemt 100% uzmanību, ieteicams sarunu atlikt. Dažkārt darbinieks nav gatavs atbildēt uz klienta jautājumiem, kas arī ir pietiekami svarīgs jemesls, lai sarunu atliktu.

Viens no veidiem ir klientam piedāvāt iespēju pārzvanīt citā, viņam pieņemamā, laikā. **Vislabāk būtu pajautāt klienta tālruna numuru un apsolīt pēc kāda laika pārzvanīt.** Būtu pieklājīgi to izdarīt tajā pašā dienā: Ja līdz darbdienas beigām palikusi tikai stunda laika, zvanīšanu var atlikt uz nākamo dienu.

Pārzvanišana ir diezgan sarežģīta, taču tai ir vairākas priekšrocības:

1. Jūs varat izvēlēties sev piemērotāko laiku.
2. Jums būs pietiekami daudz laika, lai sagatavotos sarunai.

Pārzvanot Jums ir jābūt sevišķi uzmanīgam un atbildīgam, jo, ja aizmirsīsiet to izdarīt, nākamajā reizē klienti Jums vairs neuzticēsies. Viņš būs spiests zvanīt no jauna, līdz ar to atkārtoti "traucējot" Jūs darbā. **Esiet tas, kurš atzvana, nevis tas, kuram pārzvana!**

## 2.5. SĀRUNAS VADĪŠANA

Reizēm klients novirzās no sarunas tēmas. Tam var būt dažādi iemesli. Atcerieties 6. nodarbību par raportu jeb attiecību veidošanu ar klientu! Garāka saruna bieži vien palīdz veidot labas attiecības ar klientu, taču ne vienmēr ir iespējams aprunāties, piemēram, Jūs steidzaties, tālrunim tūlīt "nosēdīsies" baterija, cits klients gaida klātienē utt.

Varam saprast arī to, ka reizēm zvanītājam nav izdevies realizēt saskarsmi citādā veidā un viņam šobrīd nepieciešams izrunāties. Ja Jūs vienmēr būsiet tik labsirdīgs un pakļāvīgs, ka piekritīsiet uz klausīt citus arī tad, ja pašam nav laika, iespējams, ka Jūs un Jūsu laiku sāks izmantot ļaunprātīgi. Šādā gadījumā jārunā ļoti konkrēti un lietišķi, nevelkot sarunu garumā.

*Ko Jūs darītu, ja klients vēlētos turpināt sarunu, bet Jums nebūtu laika?*

Šādās situācijās Jūsu uzdevums ir prasmīgi vadīt sarunu. Tas nozīmē – **uzdodot jautājumus, kas saistīti ar sarunas mērķi, atgriezties pie galvenā iemesla, kādēļ klients piezvanījis.** Atbildot uz šo jautājumu, klients koncentrēsies uz sākotnējo zvana iemeslu.

**Jums vajadzētu likt klientam saprast, ka Jūs interesē viņa stāstītāis.** Tad pieklājīgi un neuzbāzīgi pievērsiet klienta uzmanību sarunas tēmai, piemēram, uzdodot visai tiešu jautājumu

*Piemērs.*

*"Es priecājos, Bērziņas kundze, ka tik jauki pavadījāt brīvdienas Eiropā. Kā varu Jums palīdzēt tagad, kad esat atgriezusies?"*

Ja ar šī paņēmiena palīdzību neizdodas atgriezties pie sarunas tēmas, runājiet tieši un lieciet klientam saprast, ka vēlaties izpildīt lūgumu, kura dēļ klients piezvanījis.

### 2.5.1. PRECĪZA INFORMĀCIJAS PIERAKSTĪŠANA

Reizēm mums jārunā ar cilvēkiem, kuri vēlas, lai nododam viņu teikto informāciju kādam citam kolēģim. Šādos gadījumos ir svarīgi visu precīzi pierakstīt. Tas attiecas arī uz situācijām, kad pieņemam klienta pasūtījumu, kurā nedrīkstam pieļaut kļūdas.

Tā kā klients Jūsu kolēģim vēlas pavēstīt kaut ko konkrētu, tad, izmainot atsevišķus vārdus un pilnībā neizprotot teikto, var viegli izmainīt teiktā nozīmi. Atcerieties pazīstamo leģendu par to, kā kāds cilvēks tika izglābts no soda – pakāršanas tirgus laukumā – tikai tāpēc, ka izdotajā pavēlē "Apžēlot nedrīkst pakārt!" nebija ielikts komats vajadzīgā vietā.

Paskatieties, kā mainās pavēles saturs, ieliekot komatu!

- "Apžēlot nedrīkst, pakārt!"
- "Apžēlot, nedrīkst pakārt!"

Atcerieties, ka pierakstīšana nav radošs darbs. Pierakstiet visu tieši tā, kā klients Jums saka.

Kā ir iespējams sagrozīt informāciju? To var izdarīt:

- izlaižot vārdus;
- mainot vārdus;
- mainot vārdu kārtību.

Lai izvairītos no informācijas sagrozīšanas un ja Jums ir pietiekami daudz laika, piedāvājiet klientam nolasīt informāciju, lai viņš pārliecinātos, ka tā pierakstīta pareizi.

**Ieteikumi**, ko Jums vajadzētu ievērot, pierakstot informāciju, kuru sniedz klients:

- **pierakstiet sarunas datumu un laiku.** Iespējams, ka cilvēks, kuram nodosiet ziņu, būs jau runājis ar zvanītāju, taču nevarēs pateikt, vai tas noticis pirms vai pēc ziņas pierakstīšanas;
- **pārliecinieties**, ka zināt, kā Jums jārikojas pēc konkrētā zvana;
- **pierakstiet ziņas saņēmēja**, respektīvi, **savu vārdu.** Tas var noderēt ziņas adresātam, ja ir radušies kādi jautājumi;
- **atstājiet** pierakstīto informāciju labi **saskatāmā vietā**, lai kolēģis varētu pamanīt.

Tuvāk par zvanītāja personību un zvanīšanas iemeslu var painteresēties, ja saruna saistīta ar darbu. Parasti šādos gadījumos pats zvanītājs iepazīstina ar sevi un sniedz paskaidrojumus. Ja zvanītājs aizmirsis pateikt savu vārdu vai darbavietu, tad to viņam var pajautāt, vienlaicīgi pasakot savu uzvārdu.

**Sarunas laikā precīzi pierakstiet zvanītāja vārdu un tālruņa numuru.** Pārjautājiet, ja šaubāties par to, vai esat pareizi saklausījis kā vienu, tā arī otru. Pierakstiet ne tikai precīzu sarunas partnera vārdu, bet arī **uzņēmuma nosaukumu un vajadzības gadījumā arī tālsarunu kodus vai sarunas partnera nodarbošanos.**

**Neklājas jautāt** – Ko Jums vajag? Piekļājīgāk būtu klientam pajautāt: – **Ko Jūs vēlaties?** Ir nepiekļājīgi pārvērst telefonsarunu par izmeklēšanu, uzdodot tādas jautājumus kā “Ko Jūs gribat?”, “Kas runā?”, “Ko pateikt?” u.tml.

## 2.5.2. ZAUDĒTĀS INFORMĀCIJAS IEGŪŠANA

Atcerieties, ka katram zvanītājam ir ko teikt! Katrs sarunu biedrs var sniegt informāciju, bet ne vienmēr viņš to darīs, ja vien Jūs nepalūgsiet. Katra lietišķa telefonsaruna ir kaut kādā veidā saistīta ar uzņēmuma darbību – preču pārdošanu vai pakalpojumu sniegšanu. **Neatbildēt klientam nozīmē – negūt iespējamus ienākumus!**

Ja pacelsiet tālruņa klausuli kolēģa vietā un pareizi pajautāsiet klientam zvana mērķi, Jūs uzzināsiet informāciju, kādēļ klients zvanīja uz Jūsu uzņēmumu. Ja nepacelsiet, iespējams, ka šis klients otrreiz nepiezvanīs. Neuzzinot informāciju, Jūs varat zaudēt labas sadarbības iespējas.

Bieži vien mēs zvanītājam vienkārši jautājam: “Vai vēlaties, lai viņam kaut ko pasaku?” vai arī pavisam vienkārši: “Ko pateikt?” Pēc būtības šie jautājumi nav nepareizi, taču nav arī labākais veids, kā uzzināt informāciju, kas attiecas ne tikai uz Jūsu kolēģi, bet arī uz visu uzņēmumu. Jūsu uzdevums ir uzklaut klientu un pierakstīt informāciju, taču, uzdodot šādus jautājumus, Jūs bieži no klienta dzirdēsiet atbildi: “Nē, paldies. Es piezvanīšu vēlāk.” Taču šis cilvēks var otrreiz arī nepiezvanīt.

**Ieteikums!**

Piedāvājiet klientam savu palīdzību, sakot: “Kā varu Jums palīdzēt?” vai “Ko es varu Jūsu labā darīt?”

## 2.5.3. “PASAKAS PA TĀLRUNI”

**Piemērs.**

**Klientu apkalpotājs (raiti, ar smaīdu):** “Labdien! Banka “Monēta”. Kredītspeciāliste Maiga Kalniņa klausās”.

**Klients (enerģiski):** “Labdien! Es vēlos runāt ar kredītspeciālistu Bērziņu?”

**Klientu apkalpotājs (bēdīgi):** “Viņš ir aizgājis.”

**Klients:** ..... (?)

*Kā Jūs kā klients, kurš piezvanījis uz banku un saņēmis šādu atbildi no bankas darbinieka, rīkošos tālāk?*

“Pasakas pa tālruni” ir teikums, kurš klientam nesniedz nekādu noderīgu informāciju. Šādi atbildot, darbinieks nepalīdz zvanītājam. Klients pēc sarunas nezina, kā viņam rīkoties tālāk.

**Piemērs.**

*Klients: “Labdien! Vai Bērziņa kungs būtu?”*

*Klientu apkalpotājs: “Viņš ir aizņemts.”*

*Klients: “Labdien! Vai es varētu runāt ar Bērziņa kungu?”*

*Klientu apkalpotājs: “Bērziņa kungs šobrīd nav birojā.”*

Piemēram, konkrētā “pasaka pa tālruni” – “Bērziņš šobrīd ir aizgājis pusdienās” – klientam paskaidro situāciju, bet nedod nekāda labuma, jo klients tā arī neuzzina, vai un kad Bērziņa kungs būs sazvanāms. Katram zvanītājam ir kāds jautājums, vajadzība vai nepieciešama palīdzība, tāpēc viņš ir piezvanījis uz Jūsu uzņēmumu. Piedāvājiem klientam šo palīdzību! Lūdziet klientam informāciju un apstipriniet, ka adresāts to noteikti saņems.

Ieteikums, kā runāt ar klientu, lai izvairītos no “pasakām pa tālruni”: un pārlicinātu, ka viņš patiešām saņems palīdzību:

- Informējiet zvanītāju, ka šobrīd nav iespējams runāt ar darbinieku, kuram viņš piezvanījis.
- Lai uzzinātu informāciju par zvanītāju, izmantojiet šādu frāzi:  
“Lūdzu, pasakiet savu vārdu (uzvārdu) un tālruņa numuru, un es parūpēšos, lai viņš (viņa) saņemtu Jūsu ziņu!”

## 2.6. TELEFONSARUNAS BEIGAS

Svarīgi ir radīt labu iespaidu par uzņēmumu arī telefonsarunas beigās, pat ja saruna ir bijusi neveiksmīga. Cilvēki parasti vislabāk iegaumē tieši sarunu beigu daļu, tādēļ klienta atmiņā vislabāk saglabāsies Jūsu sarunas pēdējie teikumi.

Ja Jūs esat profesionālis un Jums rūp uzņēmuma nākotne, tad Jums noteikti ir jāvēlas, lai pēc sarunas klients saprastu, ka ir nozīmīgs, un pēc sarunas domātu:

- “Viņš izturējās pret mani kā pret svarīgu personu.”
- “Viņš man izrādīja patiesu cieņu un ieinteresētību.”
- “Manas vajadzības viņam nebija vienaldzīgas.”

**Atcerieties, ka klausuli pirmais noliek jeb sarunu beidz tas, kurš piezvanījis.**

Parasti cilvēki jūtas vilušies vai aizvainoti, ja viņi mana, ka sarunu biedrs vēlas pēc iespējas ātrāk beigt sarunu. Ja klientam radīsies iespaids, ka viņš Jūsu uzņēmumā nav gaidīts, viņš nevēlēsies zvanīt vēlreiz.

Sarunu ieteicams beigt patīkamā gaisotnē. Bet situācijās, kad Jums nav laika turpināt sarunu un vēlaties to beigt, bet zvanītājs noskaņots ilgstošai diskusijai, to izdarīt nebūt nav tik viegli. Ja zvanītājs nesteidzas pabeigt sarunu, tad mēģiniet pats to izdarīt, paskaidrojot: “Pie manis ir atnācis apmeklētājs...”, “Vai drīkstu Jums piezvanīt vēlāk, jo man jāiet uz sanāksmi?” utt.

Sarunas beigās neaizmirstiet pateikties un atvadīties!

Ja paredzēts arī turpmāk sazvanīties, tad, sarunu noslēdzot, vajadzētu teikt – “Uz sadzirdēšanos!”, bet, ja paredzēta tikšanās, tad sakiet – “Uz saredzēšanos!”

Sarunu pabeidziet ar pateikšanos par piezvanīšanu un atvadīties no sarunas partnera, nosaucot to vārdā.



# KOPSAVILKUMS

Klientu apkalpošana pa tālruni sākas no tā brīža, kad kāds no Jūsu uzņēmuma darbiniekiem paceļ klausuli.

**Vienmēr esiet gatavs darbam!** Pie tālruņa nolieciet pildspalvu un tīru papīra lapu. Vislabāk izmantot lielas papīra lapas.

**Sasveicināšanās.** Uz tālruņa zvanu vajadzētu atbildēt **pēc otrā vai trešā signāla.**

Sarunas ievadu veido trīs daļas:

- I posms** Sveiciens vai arī kāda pieklājības frāze.
- II posms** Uzņēmuma nosaukums.
- III posms** Jūsu vārds, uzvārds vai ieņemamais amats.

**Kā pareizi palūgt uzgaidīt?**

- Ja ir nepieciešams, paskaidrojiet klientam, kādēļ būs jāuzgaida.
- Pajautājiet klientam – “Vai Jūs varat uzgaidīt?”. Ļaujiet klientam izvēlēties.
- Sagaidiet atbildi.

Lai izvairītos no “**klejojošā zvana**”, atbildot zvanītājam:

- pāradresējiet zvanu tikai tam darbiniekam, kurš var palīdzēt zvanītājam;
- informējiet kolēģi, pasakot:
  - 1) zvanītāja vārdu;
  - 2) zvanītāja lūgumu.
- pajautājiet klientam “Vai Jūs var uzgaidīt?” un sagaidiet atbildi.

**Sarunas atlikšana.** Esiet tas, kurš atzvana, nevis tas, kuram pārzvana! Noskaidrojiet klienta tālruņa numuru un apsoliet pēc kāda laika pārzvanīt. Sarunas laikā precīzi pierakstiet zvanītāja vārdu un tālruņa numuru.

**Sarunas vadīšana.** Jūsu uzdevums ir prasmīgi vadīt sarunu – uzdodiet klientam jautājumus, kas saistīti ar sarunas mērķi.

- **Precīzas informācijas pierakstīšana.** Pierakstīšana un ziņas pieņemšana nav radošs darbs. Svarīgi ir klienta teikto pierakstīt precīzi – tieši tā, kā klients Jums saka.
- **Zaudētās informācijas iegūšana.** Piedāvājiet klientam savu palīdzību, sakot “Kā varu Jums palīdzēt?” vai “Ko es varu Jūsu labā darīt?”.
- **“Pasakas pa telefonu”.** Tie ir teikumi, kas nesniedz nekādu noderīgu informāciju klientam. Lietojiet frāzi – “Pasakiet savu vārdu (uzvārdu) un tālruņa numuru, un es parūpēšos, lai viņš (viņa) saņemtu Jūsu ziņu!”

**Telefonsarunas beigas.** Klausuli pirmais noliek jeb sarunu beidz tas, kurš piezvanījis. Sarunu pabeidziet ar pateikšanos par piezvanīšanu un atvadieties no sarunas partnera, nosaucot to vārdā.

## TERMINU SKAIDROJOŠĀ VĀRDNĪCA

**Attiecības** – divu vai vairāku personu mijiedarbība.

**Attieksme** – ar vērtīborientāciju un nostāju saistīts veids, kā persona izturas pret citu personu, grupu, organizāciju, institūciju, lēmumu vai situāciju.

**Etikete** [fr. *etiquette*] – stingri noteikti uzvedības un izturēšanās priekšraksti, arī ceremoniāli.

**“Klejojošais zvans”** – klienta zvans, kurš vairākas reizes tiek pāradresēts no viena darbinieka pie otra vai no vienas uzņēmuma nodaļas uz citu, līdz ar to klienta vajadzība, lūgums vai jautājums netiek ātri atrisināts vai tā atrisināšanai tiek patērēts nesamērīgi daudz laika un citu resursu.