



08 - Речевые формулы телефонного разговора

Начало разговора

1. „Вам звонят из фирмы (говорите название). Моя фамилия... Я бы хотел....“ Или: „С вами говорит менеджер по продажам. Мне нужно....“
2. Если у вас вопрос, просьба, то следует начать так: „Вас беспокоит...могу я поговорить с.... Я хотел бы узнать....., Вы не могли бы дать информацию....“

Основная часть телефонного разговора

1. Фраза, произнесённая вами, должна содержать обещание, интригу, новизну подхода к проблеме. Интригующее обещание (выгода, прибыль, эффект, бесплатные услуги, скорость исполнения): „У нас для вас интересное предложение“, „Хотим сделать для вас взаимовыгодное предложение“, „Мы хотим ознакомить вас с новой системой скидок“ и т.д.

Завершение разговора

Для завершения разговора подойдут следующие фразы:

1. Выражающие нейтральные отношения: „До свидания. Всего доброго. Спасибо за информацию. Будьте здоровы, всего хорошего“ и др.
2. С надеждой на будущие контакты: „Думаю, мы нашли общий язык“. Уверен, что наши контакты будут продуктивны. Рад был вас услышать, надеюсь, мы продолжим разговор при встрече“.
3. Если разговор затянулся: „Очень приятно с вами говорить, но мне звонят по другой линии. Хотел бы продолжить наш разговор, но через 5 минут у меня совещание. Извините, я жду звонка по межгороду. К сожалению, у меня сейчас важная деловая встреча“.
4. Чтобы убедить собеседника в вашем хорошем к нему отношении: „Позвоните, если у вас будут трудности. Давайте не будем надолго откладывать нашу встречу. Я позвоню вам в понедельник“.
5. Если вы не хотите продолжения контактов: „Жаль, что не смог убедить вас. В любом случае желаю вам успехов. Буду рад изменению ситуации“.