



Učenje za poslovno življenje

Modul

Etika in komunikacija pri telefoniranju

Nosilka: Romana Zver, prof.

Šolsko leto 2019/20

1. Cilji

Dijaki:

- Ocenijo učinek svojega glasu in vodijo pogovor.
- Izražajo se jasno in razumljivo.
- Ostanejo v ravnotežju in delovno sposobni kljub številnim telefonskim pogovorom, ki jih vodijo.
- Glede telefonske komunikacije se opirajo na orientacijsko pomoč.

2. Povzetek

Komunikacija po telefonu je v novejšem času ena najbolj razširjenih tehnik poslovnega komuniciranja. Ne le, da običajno prvi stik z nekim podjetjem realiziramo po telefonu, zadnje raziskave kažejo, da telefonski marketing predstavlja vedno večji delež marketinške pogače.

Vse več je telefonska prodaje in navezovanje stikov z stalnimi in potencialnimi kupci. Preko telefona se naročamo na storitvenod zavarivalniških sestankov do medicinskih pregledov, rezerviramo letalske lete in počitnice, kupujemo izdelke in opravljamo tudi reklamacije nezadovoljivo opravljenih storitev.

Ne glede na to na kateri strani telefona se nahajamo, kot ponudnik ali kot uporabnik storitve v vsakem primeru je pomembno, da obvladamo veščine komuniciranja, pozitivne retorike, uporabljamo primerno jezikovno izrazoslovje in se znamo primerno in kulturno tudi obnašati in pogovarjati

Aktivno poskušanje ne pomeni le, da pustimo sogovorniku do besede, ampak tudi to, da znamo subtilno ugotoviti nihanja v njegovem razpoloženju in mu ponuditi izdelek ali storitev na način, ki ga pritegne.

3. PowerPoint-predstavitev

Prologa 1

4. Naloge

Vaje:

1. Po telefonu moraš prodati:

- doma pridelano ozimnico
- Drag filter za filtriranje pitne vode
- Oglaševanje podjetja, ki ga kličeš na spletnih straneh naročnika oglasa

Za vsakega od primerov si izdelaj si načrt pogovora, ki naj vsebuje:

- pozdrav
- predstavitev podjetja, ki ga zastopaš,
- opis izdelka, ki ga prodajaš,
- prednosti tvojega izdelka (npr. naravno pridelane ozimnice) pred tistim, ki ga ponujajo v supermarketih, ali prek spleta...
- opiši pristope, ki jih boš uporabil-a za ponujanje izdelka
- možne odklonilne odgovore in argumente s katerimi jih boš poskušal-a ovreči