SOCAR

TELEFONLA ÜNSİYYƏT BACARIQLARI



2-ci nəşr

"Telefon superistifadəçisi" olaraq uğur qazanmağın yollarına dair məsləhət və üsullar

Meri Riçards

"Telefonda peşəkar və dinamik imic nümayiş etdirməli olan hər kəs üçün güclü mesajdır. Əlbəttə, mən superistifadəçi olmaq istəyirəm".

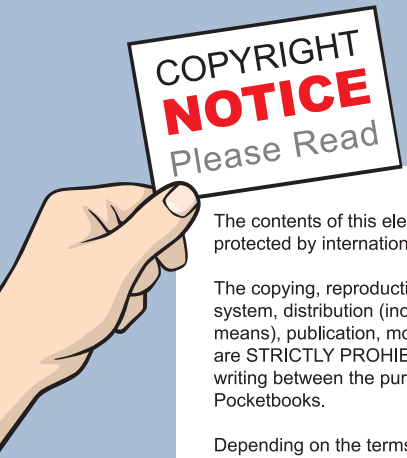
Samanta Reynolds, "Canon (UK) Ltd" şirkətinin "Canon" yardım masasında yardım masası supervayzeri

"Möhtəşəm! Bu vacib üsullara yiyələnin, bütün telefon zənglərinə nəzarəti əlinizə alın və hər gündən daha çox fayda əldə edin".

Mayk Riçards, "Liquid Drop Ltd" şirkətində satış və marketinq direktoru

TELEFONLA ÜNSİYYƏT BACARIQLARI

First published as the Telephone Skills Pocketbook by Mary Richards. (c) Mary Richards 2007.
Azerbaijani translation published by arrangement with Management Pocketbooks Ltd.



The contents of this electronic book (text and graphics) are protected by international copyright law. All rights reserved.

The copying, reproduction, duplication, storage in a retrieval system, distribution (including by email, fax or other electronic means), publication, modification or transmission of the book are STRICTLY PROHIBITED unless otherwise agreed in writing between the purchaser/licensee and Management Pocketbooks.

Depending on the terms of your purchase/licence, you may be entitled to print parts of this electronic book for your personal use only. Multiple printing/photocopying is STRICTLY PROHIBITED unless otherwise agreed in writing between the purchaser and Management Pocketbooks.

If you are in any doubt about the permitted use of this electronic book, or believe that it has come into your possession by means that contravene this copyright notice, please contact us.

SOCAR

MANAGEMENT POCKETBOOKS

Wild's Yard, The Dean,
Alresford, Hampshire
SO24 9BQ UK

Tel: +44 (0)1962 735573
Fax: +44 (0)1962 733637
sales@pocketbook.co.uk
www.pocketbook.co.uk

Azerbaijani translation published by arrangement with Management Pocketbooks Ltd.

MÜNDƏRİCAT



GİRİŞ 1
Biznes aktivi, biznes öhdəliyi, telefonla münasibətiniz, superistifadəçi və təsadüfi istifadəçi ilə tanışlıq, telefonla ünsiyyət bacarıqlarınız haqqında düşünün



KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ 15
Prinsiplərin izahı və ünsiyyət təcrübəsi



ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS QİSMİNDƏ SİZ 35
Zəng edən şəxsə mənfi təcrübə yaşatmağın 10 asan üsulu, zəng edən şəxsin nə istədiyini bilin, zəng edən şəxsə müsbət təcrübə yaşatmağın 10 asan üsulu, zənglərin cavablandırılması, mesajların alınması və ötürülməsi, şikayətlər



ZƏNG EDƏN QİSMİNDƏ SİZ 63
Zənglərə hazırlıq və zənglərin edilməsi, lazımi insanlarla əlaqənin yaradılması, məlumatların və istədiyinizin əldə olunması, şikayətlərin edilməsi, danışıqların aparılması



QARŞILIQLI ANLAŞMANI YARADAN QİSMİNDƏ SİZ 77
Uzaqlaşdırma üsulları, qarşılıqlı anlaşma və ondan istifadə



SUPERİSTİFADƏÇİ QİSMİNDƏ SİZ 85
Superistifadəçinin andı: "Mən öhdəlik götürəcək və zəngdən fayda əldə edəcəyəm. Vaxt öldürən amilləri axtarıb tapacaq və onları aradan qaldıracağam. Superistifadəçinin nəzarət üsullarından hər zaman istifadə edəcəyəm".



GİRİŞ

TELEFON

1876-cı ildə Aleksandr Qrem Bell telefonu nümayiş etdirmiş və patentləşdirmişdir.

Yüz ildən çox vaxt keçsə də, telefon hələ də təkamül edir, ünsiyyət qurduğumuz yolda daim inqilab yaradır.



"Tele" qədim yunan dilində "uzaq", "fon" isə "səs" mənasını bildirir.

ƏSAS BİZNES KOMPONENTLƏRİ

İnkişaf etməkdə olan texnologiyalar ünsiyyət sistemləri və metodlarında davamlı irəliləyişi təmin etsə də, telefon biznes ünsiyyətinin əsas komponenti olaraq qalır.



ƏSAS, YOXSA ADİ?

Telefon nadir məhsuldan geniş istifadə edilən məhsula çevrildikcə onunla münasibətimiz dəyişib. Ona adi bir nəsnə kimi baxırıq.

Bəzən unuduruq ki, telefon eyni zamanda:

- həm biznes aləti;
- həm də ünsiyyət vasitəsidir.

Beləliklə, telefona əsas biznes aktivi kimi baxılmalıdır.



Raterford B.Heys
Amerikalı dövlət xadimi və prezident
(1822-1893)

BİZNES AKTİVİ

Aşağıdakı hallarda telefon real aktiv kimi çıxış edir:

- ✔ müştərilərdən sifarişlərin götürülməsi;
- ✔ müştəri xidmətinin təkmilləşdirilməsi;
- ✔ "Qaynar xətt" xidmətinin təmin edilməsi;
- ✔ iş yoldaşları ilə ünsiyyət;
- ✔ məsafədən iş;
- ✔ həyatın asanlaşdırılması;
- ✔ vaxta qənaət;

Hərçənd...



BİZNES ÖHDƏLİYİ

...telefon aşağıdakı hallarda əsl öhdəlik yaradır:

- ✘ zəngə cavab verilmədikdə;
- ✘ telefonda adekvat davranış nümayiş etdirilmədikdə;
- ✘ məlumat, fakt və rəqəmlər "yanlış eşidildikdə";
- ✘ təmin edilən xidmət şübhə hissi yaratdıqda;
- ✘ ifrat avtomatlaşdırma zəng edəni usandırdıqda.



FƏRQ NƏDƏDİR?

Telefonun AKTİV və ya ÖHDƏLİK olması arasındakı yeganə fərq...



SİZSİNİZ

GİRİŞ

TELEFONLA MÜNASİBƏTİNİZ

Aşağıdakı hallarda telefonu sevirsiniz:

- vaxtınıza qənaət etdikdə;
- işinizi asanlaşdırdıqda;
- yeniliklərdən hər zaman xəbərdar olduqda;
- nəzarəti əlinizdə saxlamağa yardım etdikdə;
- özünüzü populyar hiss etməyinizə yardımçı olduqda;
- əlaqələrinizi qoruyub saxlamağınıza kömək etdikdə;
- insanlarla dərhal əlaqə, məlumata dərhal çıxış imkanı yaratdıqda;
- işləri yerinə yetirməklə bağlı yardım etdikdə;
- xilasedici kimi çıxış etdikdə.

Faktiki olaraq, telefonsuz yaşaya bilməyəcəyinizi düşündüyünüz anlar baş verir.



GİRİŞ

TELEFONLA MÜNASİBƏTİNİZ

Aşağıdakı hallarda telefona nifrət edirsiniz:

- diqqətinizi tələb etdikdə;
- düşüncələrinizin axınına mane olduqda;
- planlarınızı yenidən qurmağa vadar etdikdə;
- işinizi gecikdirdikdə;
- göstərilən təzyiqi artırdıqda;
- məkanınızı işğal etdikdə;
- vaxtınızı boşa sərf etdikdə;
- sizə bircə an dinclik vermədikdə.



GİRİŞ

HƏR ZAMAN SUPERİSTİFADƏÇİSİNİZ?

Münasibətlər, telefondan istifadə tərz və üsulları geniş müxtəlifliyə malikdir:

Münasibət - Telefon ondan istifadə etməyə dəyməli olan faydalı bir alətdir.

Tərz - Nəzakətli və işgüzar.

Üsul
- Siz nəyə nail olmaq istədiyinizi bilirsiniz.
- Siz nə demək istədiyinizi bilirsiniz.
- Siz birbaşa mətləbə keçir və ondan yayınmırsınız.
- Siz nə zaman xudahafizləşməli olduğunuzu bilirsiniz.



GİRİŞ

YOXSA BƏZƏN TƏSADÜFİ İSTİFADƏÇİSİNİZ?

Münasibət - "Telefon geniş tətbiq olunan predmetdir, ondan istifadə etmək üçün bacarıq nəyə lazımdır?"

Davranış modeli - Laqeydlik dərəcəsinə çatacaq qədər səthi

Üsul - Heç bir üsul yoxdur!

Qeyd Gərək ki, vəziyyət, əhvali-ruhiyyə və ya yaşadığınız təzyiqdən asılı olaraq, superistifadəçi ilə təsadüfi istifadəçi arasında müxtəlif nöqtələrdə qərar tuta bilərsiniz. Ola bilər ki, müştəri şikayətlərini idarə etməkdə supersiniz, lakin satış zənginə gəlincə, əhvalınız bir neçə pillə aşağıya enir. Yaxud bəlkə də, işiniz zəngdən asılı vəziyyətə gəldikdə və ya rəhbəriniz yanınızdan ötərkən daha az laqeyd olursunuz!





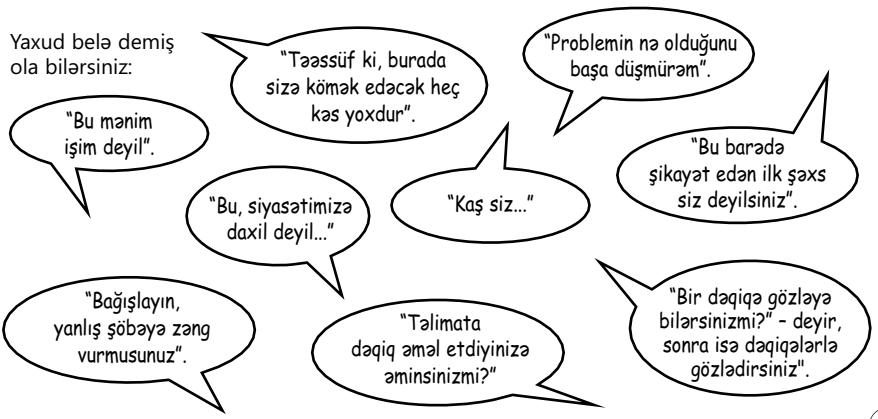
TELEFONLA ÜNSİYYƏT BACARIQLARINIZ HAQQINDA DÜŞÜNÜN

Siz heç:

- Telefonla danışarkən başqa işlərlə məşğul olmağa davam etmisinizmi?
- Sonra zəng etməyə söz verib vədinizi unutmusunuzmu?
- Zəngləri cavabsız qoymusunuzmu?
- Nəyisə soruşmağı unutduğunuza görə ikinci dəfə zəng etməli olmusunuzmu?
- Özünüzü elə aparmısınızmı ki, guya xətt kəsilib?
- Üz-gözünüzü əyərək iş yoldaşlarınıza telefonun o biri ucundakı şəxsə işarə etmisinizmi?
- Zəng edən şəxsi başqalarına yönləndirdiyiniz halda, onu itirmisinizmi?
- Özünüzü başqa biri kimi qələmə vermisinizmi ("Bağışlayın, görünür, artıq hər kəs evə gedib, mənsə, sadəcə, xadiməyəm")?
- Zəng edən şəxsdən sizi qələm və kağız götürənə qədər gözləməyi xahiş etmisinizmi?
- Yazılı qaydada təsdiq etmədiyinizə görə ifşa olunmusunuzmu?
- Telefon zəng çalarkən dəstəyi qaldırıb sonra dərhal asmısınızmı?
- Diqqətiniz yayındığına görə zəng edən şəxsdən dediklərini təkrar söyləməyi xahiş etmisinizmi?

TELEFONLA ÜNSİYYƏT BACARIQLARINIZ HAQQINDA DÜŞÜNÜN

Yaxud belə demiş ola bilərsiniz:



SUPERİSTİFADƏÇİ VƏ TƏSADÜFİ İSTİFADƏÇİ

Beləliklə, hansı olmalı: superistifadəçi, yoxsa təsadüfi istifadəçi?

Axı itirəcəkləriniz nələrdir?

- Müştərilər?
- Sifarişlər?
- Fürsətlər?
- Biznes?
- Etibarlılıq?
- Karyera yüksəklişi?
- İşiniz?

Əsas sual budur: "**SUPERİSTİFADƏÇİ**" olmamağın öhdəsindən gələ bilərsinizmi?'





KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ

KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ

ÜNSİYYƏT UĞURSUZ OLDUQDA

- Səhvlərə yol verilir.
- Anlaşılmazlıqlar yaranır.
- Vaxt boşa sərf edilir.
- Problemlər meydana gəlir.
- Münasibətlər gərginləsir.
- Sifarişlər itirilir.
- Məlumatlar səhv gedir.
- Təlimatlar yanıldıcı olur.
- Reallıq təhrif edilir.
- Çaşqınlıq yaranır.
- Fürsətlər əldən çıxır.
- İnsanlar şikayət edirlər.
- Müştərilər təchizatçıları dəyişirlər.



KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ

TANIŞ GƏLİR?



Heç nə vaxtsa telefonda ikən:

- Sizdən nəyisə təkrar etmək xahiş olunubmu?
- Qəhvədən bir udum içmisinizmi və ya qəlyanaltınızı yeməyə davam etmisinizmi?
- Dinləmədiyinizə görə nəyinsə təkrar söylənməsini xahiş etmisinizmi?
- Razılaşdırılmış məsələləri qeyd etməyi unutmusunuzmu?
- Özünüzü formada hiss etməsəniz də, satış zəngini etməyə çalışmısınızmı?
- Nəyisə səhv başa düşmüsünüzmü?
- Həmsöhbətinizlə eyni anda danışmağa başlamısınızmı?
- Çox tələsdiyinə baxmayaraq, kiminləsə bilərək ləng danışmısınızmı?
- Məlumatı – məsələn, səhv telefon nömrəsini – yanlış qeyd etmisinizmi?

KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ

PRİNSİPLƏR

ÜNSİYYƏT YALNIZ SÖZLƏRDƏN İBARƏT DEYİL

"Sabah yeni işə başlayıram".
Danışan entuziazmlıdır, yoxsa əsəbi?
Məmnundur, yoxsa həvəssiz?

Suala cavab vermək üçün bunları edə bilməlisiniz:

- Səs tonunu, intonasiyanı, səsin yüksəkliyini **eşitmək**.
- Üz ifadələrini, jestləri, bədən dilini **görmək**.



KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ



PRİNSİPLƏR

ÜNSİYYƏTDƏ ƏSAS OLAN GÖRDÜKLƏRİMİZ VƏ EŞİTDİKLƏRİMİZDİR

Ünsiyyətdə əsas bunlardır:

SÖZLƏR

PARALİNQVİSTİKA – sözlərin necə deyildiyi.

BƏDƏN DİLİ – sözləri müşayiət edən hərəkətlər.

Üç elementin hər biri də ümumi mənaya töhfə verir.

Araşdırmalar göstərir ki, aydınlaşdırmaya ehtiyac duyduğumuz vaxt daha çox gördüklərimizi vurğulayırıq, nəinki eşitdiklərimizi. Odur ki, telefonda ünsiyyət zamanı görünməsi mümkün olmayanları kompensasiya etməlisiniz.

KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ



PRİNSİPLƏR

SÖZLƏRİNİZ

- Sözlərinizi ehtiyatla seçin, belə ki, dinləyici sizi görmək imkanına malik deyil.
- Dinləyicini vəziyyətdən hali edəcək sözlərdən istifadə edin.
- Çoxmənalı sözlərdən istifadə etməməyə çalışın.
- Söhbət zamanı dinləyicinin nəyi nəzərdə tutduğunuzu anlayıb-anlamadığını arabir yoxlayın.
- Çətin və ya çaşdırıcı sözləri hərfləyin – "Co İston" adı "Co İstem" kimi səslənə bilər.
- Ad, telefon nömrəsi, təlimat və istiqamətləri təkrarlayın və dəqiqləşdirin – "6-dan 8-ə" asanlıqla "68-ə" ilə səhv salına bilər.

KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ



PRİNSİPLƏR

SƏSİNİZ

- Aydın danışın.
- Birbaşa mikrofona danışın.
- Qamətiniz səsinizə təsir edir, odur ki, stulda belinizi büküb oturmayın.
- Səsinizin daha qətiyyətli səslənməsini istəyirsinizsə, ayağa qalxın.
- Sözlərinizi qüvvətləndirmək üçün danışarkən vurğudan istifadə edin.
- Effektiv, lakin həm də mehriban olun. Çünki mehriban münasibət olmadan nümayiş etdirilən effektivlik kobus səslənməyinizə gətirib çıxara bilər.
- Zəng edən şəxsin səsini aydın eşitmirsinizsə, bunu həmsöhbətinizə bildirin.

KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ

PRİNSİPLƏR

BƏDƏN DİLİNİZ

- Görünməsə belə, bədən dilinizdən istifadə edin, əks halda, səsiniz yeknəsəq, süni və ya cansız çıxacaq.
- Gülümsəyin, çünki görülməsə belə, "eşidiləcək".
- Baxışlarınızı orta məsafədə və ya ünsiyyət zamanı diqqətinizi toplamağa kömək edəcək nəyinsə üzərində saxlayın.
- Bədən dilini dinləməyi öyrənin – pauzalara, tənəffüs şəklinə diqqət yetirin.



KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ



PRİNSİPLƏR

ÜNSİYYƏT QARŞISINDA BARYERLƏR

Telefonda effektiv ünsiyyət qarşısındakı yeganə ən böyük sədd əksər avadanlıqlarda bir-birimizi görə bilməməyimizdir. Hərçənd başqa sədlər də mövcuddur:

- Səs – xətdə, fonda, ətrafınızda;
- Yayındırıcı amillər – telefonda söhbət zamanı başqa nəsə etməyə çalışırsınız və ya siz telefonla danışarkən kimsə sizin diqqətinizi yayındırır;
- Dil – jarqon, qısaltmalar, zəif diksiya və ya qeyri-tanış aksentdən istifadə anlaşılmazlıqlara gətirib çıxara bilər.

Superistifadəçi olaraq, aşağıdakı üsullarla sədləri azalda bilərsiniz:

- Ətrafınızdakı səsləri minimum səviyyədə saxlayaraq;
- Hər hansı fəaliyyət və ya yayındırıcı amilə fikir verməyərək;
- Diqqəti yalnız telefon zəngi üzərində cəmləşdirərək;
- Sadə və aydın danışaraq;
- Deyilənlərin anlaşılıb-anlaşılmadığını yoxlayaraq.

KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ

TƏCRÜBƏ

ƏN YAXŞI FORMADA İKƏN ZƏNG EDİN

- Mümkün olduqca özünüzü ən yaxşı hiss etdiyiniz və ən yaxşı göründüyünüz vaxtlarda zəng edin, bəzi insanlar səhər saatlarında, digərləri isə günortadan sonra özlərini gümrah hiss edirlər.
- Satış zənglərini özünüzü yaxşı hiss edərkən həyata keçirin.
- Unutmayın, evdən işləyirsinizsə, divanda yayxandığınız vaxt səsiniz işgüzar səslənməyə bilər.



KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ



TƏCRÜBƏ

ZƏNG EDƏNİN ƏHVALINA KÖKLƏNİN

Superistifadəçilər zəng edənin tələblərinə köklənirlər.

- Tələsən şəxs fəal və səmərəli işləməyinizi istəyir.
- Söhbət əhvali-ruhiyyəsində olan şəxs ona vaxt ayırmağınızı istəyir.
- Kədərli əhvali-ruhiyyədə olan şəxs empatiyaya ehtiyac duyur.
- Şikayəti olan şəxs istəyir ki, başa düşülsün və tədbir görülsün.
- Dəstək xətti və ya qaynar xəttə zəng vuran şəxs təlimat və ya məsləhət almaq istəyir.

Eyni dalğaya köklənməyə çalışın.

KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ



TƏCRÜBƏ

DÜZGÜN ROLU OYNAYIN

Zəngdən-zəngə, hətta eyni zəng müddətində superistifadəçilər hansı rolu oynamalı olduğunu sövq-təbii şəkildə bilirlər:

Zəngin növü	Rol
"Satın almaq istərdim... Zəhmət olmasa, mənə... göndərin".	Təminatçı
"...barədə nə etməliyəm? Necə edə bilərəm ki...?"	Məsləhətçi
"Siz hansını edərdiniz...?"	
Empatiya, anlayış və sakitləşdirilməyə ehtiyac duyan məyus şəxs	Dəstəkçi
Zəng edən şəxsin çətin vəziyyətdən çıxarılması	Xilaskar
Zəng edənin problemlərinin həlli və şikayətə baxılması	Problemi həll edən

Rollar arasında keçid etmək və hər bir rolun ifasını yerinə yetirmək üçün **suallar verməli**, **aktiv şəkildə dinləməlisiniz**.

KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ



TƏCRÜBƏ

FAYDALI SUAL NÖVLƏRİ

Açıq suallardan daha çox məlumat əldə etmək üçün istifadə olunur:

- "...üçün nə qədər vaxt tələb olunacaq?"
- "Hansı məlumata ehtiyac olacaq, əgər...?"

Açıq suallar, adətən, aşağıdakı sözlərlə başlayır:
Kim, nə, niyə, nə vaxt, harada və necə.

Qapalı suallar "bəli", "xeyr" və ya qısa, birbaşa cavabların verilməsi ilə nəticələnir. Belə suallar faktların müəyyən edilməsi üçün faydalıdır. Nümunələr:

- "Şirkətinizdə təlim şöbəsi varmı?"
- "Bu məhsullar bazar ertəsi və ya çərşənbə axşamı çatdırılacaqmı?"

KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ



TƏCRÜBƏ

FAYDALI SUAL NÖVLƏRİ (Davamı)

Dəqiqləşdirici suallarla təfərrüatlar soruşulur:

- "Hadisənin necə baş verdiyini dəqiqliklə danışa bilərsinizmi?"
- "Hansı addımları atdınız?"

Reflektiv suallar kiminsə dediklərinin təkrarlanması və ya icmalının verilməsi ilə formalaşır. Bu suallar danışanılanları başa düşdüyünüzü göstərir. Məsələn:

- "Deməli, məsələnin həll yolu sizi o qədər də razı salmayıb?"
- "Yeni razılaşmalar sizi qane etmir?"

Onlardan aşağıdakı hallarda istifadə edin:

- Probemləri həll edərkən;
- Emosional vəziyyətləri sakitləşdirməyə yardım üçün.

KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ



TƏCRÜBƏ

YAYINMALI OLDUĞUNUZ SUAL NÖVLƏRİ

Aşağıdakılardan istifadə etməkdən yayının:

- Baxış bucağınızı, sadəcə, təsdiqləməyə xidmət edən **istiqamətləndirici suallar**:
  - "Belə başa düşürəm ki, siz...?"
  - "Sizcə, ...daha yaxşı olmazdımı?"
- **Çoxsaylı suallar**. Sualları ard-arda sıralamaq çaşqınlığa səbəb olur:
  - "Demək istəyirsiniz ki, onlar...? Yaxşı bəs...? Onlar heç nə demədilərmi?"

Cavabını almaq niyyətində olmadığınız sualları **heç vaxt** verməyin.

KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ



TƏCRÜBƏ

AKTİV DİNLƏMƏ

Eşitmə passiv, dinləmə isə aktiv davranışdır. Dinləməyə daxildir:

1. Məlumatın qəbulu
2. Məlumatı qavrama
3. Məlumatı yozma
4. Məlumatı yoxlama
5. Məlumatı cavablama

Nümunə:

"Boş otağınız varmı?" (**Məlumatın qəbulu**)

Yerimiz var, lakin mənə ünvanlanan əsas sual bu deyil. (**Qavrama**)

Gərək ki, konkret tarix və şərait tələbi var. Tarixləri dəqiqləşdirməklə başlayacağam. (**Yozum**)

"Sizə hansı tarixlər lazımdır, cənab Freyzer?" (**Yoxlama**)

"Bu tarixlərdə birnəfərlik və ikinəfərlik otaqlarımız boşdur. Sizi hansı maraqlandırır?" (**Cavablandırma**)

KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ



TƏCRÜBƏ

AKTİV DİNLƏMƏ (Davamı)

Aktiv surətdə dinləməyinizə yardım üçün:

- Diqqət yayındıran amillərdən uzaqlaşın.
- Yerinizi rahatlayın.
- Diqqət nöqtəniz olsun deyə, qeydlər aparın.

Aktiv surətdə qulaq asdığınızı göstərmək üçün:

- "Aha", "hmm" kimi ifadələrdən istifadə edin.
- Həmsöhbətinizin sözünü kəsməyin.

Düzgün anladığınızı yoxlamaq üçün:

- Suallar verin.
- Əsas məqamları təkrar edin və icmalını verin.

Başa düşdüyünüzü göstərmək üçün:

- "Başa düşürəm", "əlbəttə" kimi sözlərdən istifadə edin.
- Deyilənləri öz sözlərinizlə qısaca edin: "Deməli, siz məndən istəyirsiniz ki..."

Qarşı tərəfi gördükdə belə, ünsiyyət kifayət qədər qəliz keçə bilər. Ona görə də telefonla danışarkən başa düşdüyünüzü və başa düşüldüyünüzü yoxlamaq daha da vacibdir.

KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ



TƏCRÜBƏ

DANIŞMAQ VƏ SİQNAL VERMƏK

Üz-üzə ünsiyyət quran zaman danışmaq növbəsinin həmsöhbətimizə çatdığını bildirmək üçün göz təmasından istifadə edirik. Telefon söhbəti zamanı isə fasilə və ya sual verməklə siqnal veririk.

Siqnal verən zaman qarşınızdakı şəxsin aşağıdakıları etməsinə imkan yaradın:

1. Deyilənləri qavramaq
2. Səssizlik siqnalını anlamaq
3. Cavab vermək

Siqnalı verdikdən sonra:

1. Gözləyin – səbirli olun
2. Siqnalı ləğv etməyin və ya şübhə altında almayın
3. Daha bir şərh və ya sual əlavə etməyin

Aşağıdakı hallarda daha uzun fasiləyə hazır olun:

- Danışıqlar aparılarkən
- Sual verdiyiniz zaman
- Təklif irəli sürdüyünüz zaman

KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ



TƏCRÜBƏ

ÜNSİYYƏTİ TƏKMİLLƏŞDİRMƏK ÜÇÜN TEMPİ AZALDIN

Bəzən insanlar telefonda sürətlə danışdığına görə ünsiyyət çətin olur. Onlar deyilənləri qavramaq və ya qeyd götürmək üçün sizin vaxta ehtiyacınızın ola biləcəyini unudurlar.

Zəng edən şəxsi daha aydın başa düşmək istədikdə:

- Daha yavaş danışmasını xahiş edin;
- Deyilənləri öz sözlərinizlə qısaca təkrar edin;
- Söhbətə istiqamət verin; bu sizə özünüzə uyğun tempi diktə etməyə imkan yaradacaq.

Qeyd götürmək istədikdə:

- Zəng edən şəxsdən qeyd götürə bilməyiniz üçün daha aramla danışmasını xahiş edin. Adətən, insanlar həmsöhbətinə vaxt qazandırmaq üçün tempi ona uyğunlaşdırırlar;
- Hələ də tez-tez danışırlarsa, onda onların dediklərini yazdığınız sürətlə təkrar etməyə başlayın.

KOMMUNİKATOR QİSMİNDƏ SİZ



TƏCRÜBƏ

POZİTİV DİLDƏN İSTİFADƏ EDİN

Sözlərinizi ehtiyatla seçin.

Aşağıdakı sözlərin yaradacağı təsirləri müqayisə edin:

"Şöbə saat 9-dan əvvəl açılmır, o vaxta qədər heç nə edə bilməyəcəyəm".

"Şöbə saat 9-da fəaliyyətə başlayır, mən onlarla dərhal əlaqə saxlayacaq və vaxt itirmədən sizə zəng vuracağam".

Yaxud: "Bilmirəm"
və "Sizin üçün öyrənəcəyəm".

"Sizi gözlətdiyimə görə üzr istəyirəm" deməyiniz zəng edən şəxsin zehnində bu cavabı doğurur: "Elə də olmalıdır!"

"Gözlədiyinizə görə təşəkkür edirəm" deməyiniz isə zəng edən şəxsin zehnində bu cavabı doğurur: "Eybi yoxdur".



Zəng edənlə əlaqəyə məsul şəxs qismində siz

ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS

SEÇİM SİZİNDİR



Rəqiblərinizin biznesini inkişaf etdirə bilərsiniz:

- Telefon söhbəti zamanı pis rəftarla qarşılaşan 10 müştəridən 9-u bu səhvə yol verən müəssisə ilə əlaqəsini kəsməyə üstünlük verir.

Yaxud öz biznesinizi inkişaf etdirə bilərsiniz:

- Hər il milyonlarla insan telefon söhbətləri zamanı yaxşı təcrübə yaşadığına görə şirkətləri başqa perspektiv müştərilərə tövsiyə edir.



ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS



ZƏNG EDƏNƏ **MƏNFİ** TƏCRÜBƏ YAŞATMAĞIN 10 ÜSULU

- ✘ Nömrənizin tapılmasını çətinləşdirmək.
- ✘ Daim məşğul olmaq.
- ✘ Şöbədən-şöbəyə ötürmək.
- ✘ Hər dəfə başqasına ötürüldükdə problemi izahını yenidən verməyə vadar etmək.
- ✘ Xətdə saxlamaq və xoşlamadıqları musiqini dinləməyə vadar etmək.
- ✘ İnsanlarla "heç kim" kimi rəftar etmək.
- ✘ Bunun sizin işiniz/səhviniz/siyasətiniz/probleminiz olmadığını demək.
- ✘ Xidmət olunmaq əvəzinə, əməliyyatlara məruz qoyulduğunu hiss etdirmək.
- ✘ Qənaətbəxş həll yolu irəli sürməmək.
- ✘ Verdiyiniz vədi yerinə yetirməyi unutmaq.

ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS



ZƏNG EDƏN ŞƏXSİN NƏ İSTƏDİYİNİ BİLİN

"Arzuedilməz" məktublar çoxaldıqca reklamların interaktivliyi artır, marketinq üsulları mükəmmələşdikcə, bir müştəri kimi, hüquqlarımızı daha yaxşı bilirik. Nəticə etibarilə, gözləntilərimiz yüksəlir.

Seçimimizin olduğunu bilirik və tələbkarlığımız yüksəlir. "İstədiklərimi təmin etməsəniz, başqasını taparam" fəlsəfəsini mənimsəyirik.

Beləliklə, zəng edənlər nə istəyirlər?



Bütün zəng edənlər "**C.A.S.H.**" ("nağd pul") istəyirlər:

C onvenience (rahatlıq)

A ction (tədbir)

S peed (sürət)

H assle-free (problemsizlik)



ZƏNG EDƏNLƏR "C.A.S.H." (NAĞD PUL) İSTƏYİRLƏR

Convenience (rahatlıq)	-	Minimum zəhmət.
	-	Həftənin 7 günü, 24 saat xidmət.
Action (tədbir)	-	Nəticələr tələb olunur (insanların zəng vurmasının səbəbi çox vaxt sadə maraqdan irəli gəlmir; bir qayda olaraq, onlar nəyəsə ehtiyac duyur; onlar tədbir görülməsini gözləyirlər).
Speed (sürət)	-	Zəngə dərhal cavab verilir.
	-	Lazımi şəxslə asanlıqla əlaqə saxlamaq mümkündür.
	-	Zəngə təcili şəkildə baxılır.
	-	Zəng dərhal tədbir görülməsi ilə nəticələnir.
Hassle-free (problemsizlik)	-	Çox vaxt zənglər problem olduğundan edilir; zəng edən şəxs cavabdehliyi öz üzərinizə götürməyinizi və problem yaratmadan onu nəticə ilə təmin etməyinizi istəyir.

ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS



ZƏNG EDƏNƏ **MÜSBƏT** TƏCRÜBƏ YAŞATMAĞIN 10 ÜSULU

- ✔ İnsanlarla fərd kimi rəftar edin.
- ✔ Onlara qulaq asın.
- ✔ Anlayış və empatiya göstərin.
- ✔ Onların sizin üçün vacib olduğunu hiss etdirin.
- ✔ Onların zənginə operativ münasibət göstərin.
- ✔ Cavabdehlik götürün.
- ✔ Cəld cavab verin və dərhal tədbir görün.
- ✔ Arzuolunan nəticəni təqdim edin.
- ✔ Nəticəni öyrənmək üçün zəng edin.
- ✔ Gözləniləndən artığını edin.

Qısası, özünüzlə necə rəftar olunmasını istəyirsinizsə, zəng edənlərə qarşı da eyni rəftarı sərgiləyin!

ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS

GÖZLƏNİLƏNDƏN ARTIĞINI EDİN



Dəyər əlavə edin

- Bir addım irəli gedin; xüsusi səy göstərin; əlavə bir iş görün – "İstərdinizmi ki, xətdə gözlədiyiniz müddətdə mən...?"

Böyük vədlər verməyin, yüksək nəticə göstərin

- Həftənin sonuna vəd verin və işi çərşənbə gününədək təhvil verməyə çalışın.

Zəng edin

- Hər şeyin qaydasında gedib-getmədiyini dəqiqləşdirin, başqa necə kömək edə biləcəyinizi öyrənin.

ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS

TELEFON ZƏNGİNİN CAVABLANDIRILMASI



Cavablandırılmayan və ya uzun müddət gözlədilən telefon zəngi:

- itirilmiş fürsətdir;
- zəng edəni məyus etmənin bir yoludur.

Zəngə dərhal cavab verin. Telefonun üç və ya dörd dəfə çalması sizə aşağıdakıları etməyə imkan verir:

- hazırda gördüyünüz işi dayandırmaq;
- zəngə cavab verməyə hazırlaşmaq;
- dəstəyi qaldırıb özünüzü təqdim etmək.

Zəngə səmərəli cavab vermək istəyirsinizsə:

- qeyd götürmək üçün qələm və kağızdan istifadə edin;
- özünüzü aydın şəkildə təqdim edin.

ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS



ÖZÜNÜ TƏQDİM ETMƏK

TELEFON SİZİNDİRSƏ, NƏ DEYİRSİNİZ

Sadəcə "alo" deməklə vaxtı boşa sərf edə bilərsiniz:

– Alo?
– "Ponds" şirkətidir?
– Bəli.
– Satış şöbəsi ilə danışmaq istərdim.
– Satış şöbəsidir.

Aşağıdakıların kombinasiyasından istifadə edərək özünüzü təqdim edin:

- Salamlama: "Sabahınız xeyir/Axşamınız xeyir".
- Şirkətinizin və ya şöbənizin adı.
- Öz adınız.

Yuxarıdakı variantların ikisindən istifadə edin. Üç variantdan da istifadə həm sizin, həm də zəng edən üçün yorucudur. Üç variantı da müntəzəm şəkildə təkrar etməli olduqda entuziazmla danışmaq çətinləşir.

ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS

ÖZÜNÜZÜ TƏQDİM ETMƏK

BAŞQASININ TELEFONUNA NECƏ CAVAB VERİRSİNİZ

Başqasının telefonuna cavab verərkən, az qala, hər zaman qeyd götürməli olursunuz, ona görə:

- Əvvəl kağız və qələm götürün;
- Sonra telefona cavab verin.

Zəng edən şəxsi kiminsə adından cavab verdiyiniz haqqında məlumatlandırın:

"Meqan Tüdorun telefonu. Danışan Penni Lloyddur".



ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS



ÖZÜNÜZÜ TƏQDİM ETMƏK

NECƏ İFADƏ ETMƏLİ

Telefona yalnız "Alo?" ilə cavab verildikdə belə, dəstəyin digər ucundakı şəxsin sevincli, yoxsa kədərli, karıxmış, yoxsa məşğul, bezgin, yoxsa zəngə cavab verdiyinə görə məmnun olduğunu başa düşə bilərsiniz.

Sizin təqdimatınız necə səslənməlidir?

Özünüzü təqdim edərkən gülümsəməyiniz sizə yardımçı ola bilər ki, zəngə cavab verməkdən məmnun olduğunuz bilinsin.

Unutmayın ki, telefonun digər ucunda kimin olduğunu bilmirsiniz və ilk təəssürat vacibdir.

ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS



CAVABLANDIRMA SİSTEMLƏRİNDƏN İSTİFADƏ

Yerinizdə olmadığınız zaman mesajları qeyd etmək üçün cavablandırma sistemlərindən istifadə oluna bilər.

Zəng vuran şəxsə aşağıdakı üsullarla yardım edin:

- Aydın təlimatlar verərək;
- Müvafiq ton və mesaj üslubundan istifadə edərək;
- Konkret mesajlar verməklə qarşınızdakı şəxsin vaxtına hörmət edərək;
- Mesajlar üzərində müntəzəm olaraq işləyərək;
- Dərhal geri zəng edərək.



ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS



BAŞQALARININ ƏVƏZİNƏ ZƏNGƏ CAVAB VERMƏK

Başqalarının əvəzinə zəngə cavab vermək xahişi ilə qarşılaşdıqda qarşı tərəfdən düzgün təlimatlandırma almağa çalışın. Aşağıdakıları dəqiqləşdirin:

- Haraya gedirlər (yalnız məlumatlandırma məqsədilə);
- Onlarla əlaqə saxlanılmalı olduğu hər hansı vəziyyət varmı və siz bunu necə edə bilərsiniz;
- Nə vaxt qayıdacaqlar;
- Kimdən zəng gözlənilir;
- Zənglərin necə cavablandırılmasını istəyirlər;
- Mesajların necə ötürülməsini istəyirlər.

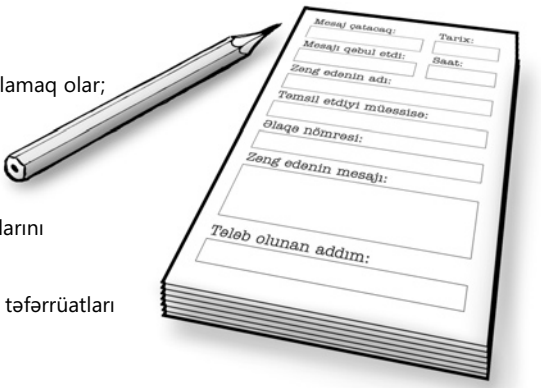
ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS



MESAJIN QEYD EDİLMƏSİ

TƏFƏRRÜATLARIN MÜƏYYƏNLƏŞDİRİLMƏSİ

- Aşağıdakıları öyrənin:
  - zəng edənin adı;
  - təmsil etdiyi müəssisə;
  - əlaqə məlumatları;
  - zəng edənlə nə vaxt əlaqə saxlamaq olar;
  - mesaj;
  - tələb olunan konkret addım.
- Bu məlumatları zəng vurana təkrar edin.
- Düzgün yazılışı və əlaqə məlumatlarını iki dəfə yoxlayın.



Telefon mesajları üçün bloknot gərəkli təfərrüatları xatırlatmaq üçün faydalı ola bilər.

ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS



MESAJIN QEYD EDİLMƏSİ

MESAJIN ÇATDIRILMASI

- Mesajı aydın qeyd edin. Müəyyən olunmuş təfərrüatlara əlavə edin:
  - adınızı;
  - zəngin tarixi və vaxtını.
- Mesajı çatdırın. Kiminsə masasında mesaj qoyub getməli və ya mesaj kitabçasında nəsə yazmalısınızsa, mesajın alınıb-alınmadığını sonradan yoxlayın.
- Zərurət yaranarsa, zəng vurana özünüz zəng edib vəziyyət haqqında məlumat verin: "Doktor Palmer ləngiyir, sabaha qədər yerində olmayacaq. Başqa kiminləsə danışmaq istərdinizmi?"

ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS

ZƏNG SİZƏ DEYİLSƏ



Günahkar axtarmayın:

- "Yanlış şöbəyə zəng vurmusunuz" cümləsi zəng edən şəxsin səhvə yol verdiyini bildirir.
- "Yanlış şöbəyə yönləndirilmisiniz" cümləsi əvvəl əlaqə saxlanılan şəxsin səhvə yol verdiyini bildirir.

Bu cavablardan heç biri faydalı deyil. Sadəcə:

- zəng edənin içində olduğu vəziyyəti aydınlaşdırın;
- zəng edənin kiminlə danışmalı olduğunu öyrənin, sözügedən şəxsin yerinə olub-olmadığını öyrənməyi təklif edin;
- mümkünsə, zəngi yönləndirin.

ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS

ZƏNGİN YÖNLƏNDİRİLMƏSİ – ADDIM 1



Zəngin başqası tərəfindən cavablandırılmalı olduğunu öyrəndikdə:

- zəng edən şəxsə gərəkli insanın adını verin və onun vaxtının olub-olmadığını öyrənməyi təklif edin;
- zəng edən şəxsə nə edəcəyinizin izahını verin (xətdə gözlətmək, yan ofisə keçmək və s.);
- zəng edənə növbəti addımın nə olacağını izah edin (heç nə eşidilməyəcək, adi siqnal səsi və s.);
- təqribən nə qədər vaxt tələb olunacağını zəng vurana deyin.

ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS

ZƏNGİN YÖNLƏNDİRİLMƏSİ – ADDIM 2



Zəng vuranın danışmalı olduğu şəxs zəngi qəbul edə bilirsə:

- zəng edən şəxs və içində olduğu vəziyyət haqqında bütün məlumatları ötürün;
- zəng edən şəxsə zəngi yönləndirə biləcəyinizi, əlaqədar şəxsə vəziyyətin izahını verdiyinizi bildirin;
- əlaqənin kəsilməsi ehtimalını nəzərə alaraq, zəng edən şəxsə cavab verməyə hazırlaşan şəxsin adı və daxili nömrəsini verin;
- zəngi yönləndirin.

Zəng vuran şəxsin danışmalı olduğu şəxs zəngi qəbul edə bilmirsə, mesaja dair qeyd aparmağı və ya zəng vuranın sonra yenidən cəhd göstərməsi üçün əlaqə məlumatlarını verməyi təklif edin.

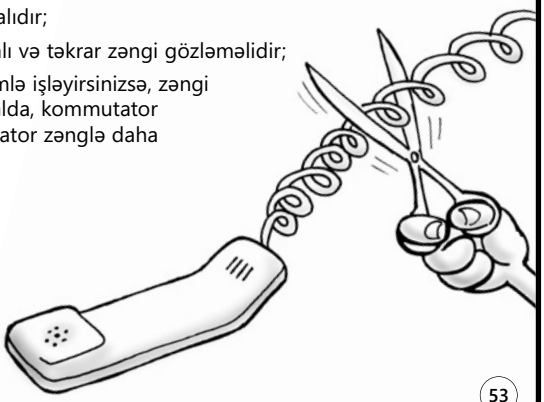
ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS

ƏLAQƏNİN KƏSİLMƏSİ



Zəng zamanı əlaqə kəsilərsə, bunları unutmayın:

- zəng edən şəxs yenidən zəng vurmalıdır;
- zəngi qəbul edən şəxs dəstəyi asmalı və təkrar zəngi gözləməlidir;
- kommutatordan istifadə edən sistemlə işləyirsinizsə, zəngi yönləndirərkən əlaqənin kəsildiyi halda, kommutator operatoruna məlumat verin ki, operator zənglə daha səmərəli işləyə bilsin.



ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS



İLK/SON TƏƏSSÜRATLAR QALICIDIR

İlk təəssüratlar

- İnsanları üz-üzə görüşürmüş kimi salamlayın, gülümsəyin və həmsöhbətinizin əlini "şifahi formada" sıxın.
- Onlara bu zəngin dəyərli olduğunu hiss etdirin.

Son təəssüratlar

- Söhbəti əl sıxmağın alternativi ilə yekunlaşdırın – qarşı tərəfin adını dilə gətirin.
- Danışdıqca gülümsəyin.
- Təşəkkür edin.
- Sağollaşıb onların da sizə eyni şəkildə cavab verməsini gözləyin və yalnız ondan sonra dəstəyi asın.

ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS



SİZƏ ZƏNG ETMƏYİN NECƏ BİR TƏCRÜBƏ OLDUĞUNU ÖYRƏNİN

- Sizinlə əlaqə saxlamaq asandırmı?
- Xəttiniz hər zaman məşğuldurmu?
- Telefonunuzun zəngi uzun-uzun çalınırmı?
- Mesaj qeydiyyat sisteminiz effektivdirmi?
- Telefonda nitqiniz necə səslənir?
- Başqalarına necə təsir bağışlayırsınız?
- Sonuncu dəfə nə vaxt telefonla ünsiyyət təlimində iştirak etmisiniz?
- Başqalarına zəng edərkən sizi ən çox usandıran nə olur? Sizə zəng edən şəxslərlə eyni cür rəftar edirsinizmi?
- Dostlarınız və iş yoldaşlarınızdan sizinlə telefon söhbəti zamanı ən çox nəyi bəyənib-bəyənmədiklərini soruşun.

ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS

NÖMRƏNİZİN TAPILMASI



- İnsanlar nömrənizi nə dərəcədə asanlıqla tapa bilirlər?
- Nömrəniz reklam materiallarınızda nəzərəçarpacaq şəkildə yerləşdirilibmi?
- Lokal, yerli və beynəlxalq zənglərin necə edilməli olduğuna dair aydın məlumat varmı?

Siz bu suallara cavab verə bilməyəcəksiniz, lakin zəng edənlər cavab verəcəklər. Onların cavablarına qulaq asın. Onların təkliflərini tətbiq etməyə çalışın.

ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS

ŞİKAYƏT EDƏNLƏRİ SADİQ MÜŞTƏRİLƏRƏ ÇEVİRİN

Cəmiyyətimiz getdikcə daha əminliklə şikayət edir. Artıq şorbadakı milçəyi, ya da qatarın gecikməsini sakitcə qəbul etmirik. Buna görə nəsə edirik. Şikayət edirik.
Müştəri şikayət edirsə, vəziyyəti düzəltmək üçün şans yaranır. Razı salınmış şikayətçinin müştəri qismində qayıtmaq ehtimalı şikayət etməyən müştəri ilə müqayisədə daha yüksəkdir.
Müştəri şikayət etmirsə, deməli, etirazını getməklə bildirir.



ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS



ŞİKAYƏTİN ALINMASI

NƏ DEMƏMƏLİ VƏ YA ETMƏMƏLİSİNİZ

Bunları **deməyin**:

- ✘ "Problemin nədə olduğunu anlamıram".
- ✘ "Sabah zəng edə bilərsiniz?"
- ✘ "Bu, siyasətimizə daxil deyil".
- ✘ "Sabah məzuniyyətə çıxıram".
- ✘ "İşə təzə başlamışam".
- ✘ "Bu mənim işim deyil".
- ✘ "Burada sizə yardım edə biləcək heç kim yoxdur".
- ✘ "Bu haqda şikayət edən ilk insan siz deyilsiniz".

Bunları **etməyin**:

- ✘ Problemə bəraət qazandırmaq – zəng edənləri sizin problemləriniz deyil, problemi aradan qaldırmaq üçün hansı tədbirləri görəcəyiniz maraqlandırır.
- ✘ Üzrxahlıq etmək – problemi qəbul edin, sonra tədbir görün və problemi yoluna qoyun.
- ✘ Real olmayan vədlər vermək.
- ✘ Şikayəti ürəyinə yaxın qəbul etmək və ya başqalarını təqsirləndirmək – bu, emosional davranış, aqressiya və özünü müdafiə ehtiyacı ilə nəticələnəcək.

ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS



ŞİKAYƏTİN QƏBUL EDİLMƏSİ

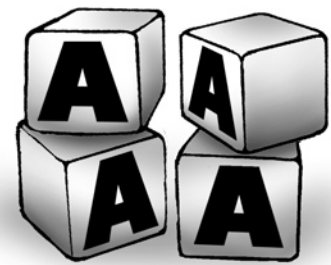
UĞURUN TƏMƏL DAŞLARI (4 A)

"**A**ttitude" (Münasibət)

- Şikayət işinizi təkmilləşdirmək üçün fürsətdir. Pozitiv münasibət şikayətin öhdəsindən uğurla gəlməyinizə kömək edəcək.

"**A**cknowledgement" (Anlama)

- Bu sizin başınıza gəlsəydi, özünüzü necə hiss edərdiniz? Aktiv surətdə dinləyin, suallar verin, şikayət üçün səbəbin olduğunu təsdiq edin, empatiya göstərin.



"**A**greement" (Razılaşma)

- Mümkün həll yollarının müzakirəsini aparın, seçim təklif edin, zəng vuranın nöqteyi-nəzərindən qənaətbəxş sayılan, razılaşdırılmış həll yoluna nail olun.

"**A**ction" (Tədbir)

- Müştəriyə müntəzəm məlumat verin, razılaşdığınız məsələləri yerinə yetirin, həll yolunun qənaətbəxş olub-olmadığını öyrənmək üçün müştəriyə zəng edin.

ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS

AQRESSİYA VƏ KOBUDLUĞUN İDARƏ EDİLMƏSİ



Aqressiya

- Mübahisə etməyin.
- İmkan verin ki, zəng vuran şəxs qəzəbini ifadə etsin.
- Həmsöhbətin sözünü kəsməyin.
- 4 **A** üsulunu tətbiq edin.

Kobudluq

- Kobudluğa əhəmiyyət verməyin.
- Kobudluğa qarşılıq verməyin.
- Kobudluğu ürəyinizə yaxın qəbul etməyin.
- 4 **A** üsulunu tətbiq edin.

4 **A** (bax: səh. 59):
"**A**ttitude" (Münasibət); "**A**cknowledgement" (Anlama); "**A**greement" (Razılaşma); "**A**ction" (Tədbir).

ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS

SORĞUNUN CAVABLANDIRILMASI



Zəng edənlərin suallarını, sadəcə, cavablandırıb dəstəyi asmasına imkan verməyin. Zənglərdən maksimum yararlanın və aşağıdakıları öyrənin:

- zəng edənin adı;
- əlaqə məlumatları;
- haqqınızda məlumatı haradan aldığını;
- başqa necə yardım edə biləcəyinizi.



ZƏNG EDƏNLƏ ƏLAQƏYƏ MƏSUL ŞƏXS

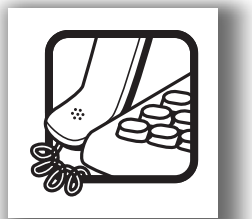
DAXİLİ MÜŞTƏRİLƏR



Bəzi telefon sistemlərində fərqli zəng səsləri zəngin daxili, yoxsa xarici zəng olduğunu müəyyən etməyə imkan verir. Lakin unutmayın ki, daxili zəng vasitəsilə sizinlə əlaqə saxlayanlar da müştərilərinizdir. Onlarla da eyni cür rəftar olunmalıdır.

Daxili zəngi qəbul edərkən:

- zəngə dərhal cavan verməli;
- özünüzü aydın şəkildə təqdim etməli;
- yanınızda qələm və kağız hazır olmalı;
- "C.A.S.H." (bax: səh. 39) üsulundan istifadə etməlisiniz.



ZƏNG EDƏN QİSMİNDƏ SİZ



FAKTLAR

Hər dörd zəngdən üçündə qarşıya qoyulan məqsədə ilk cəhddən nail olunmur.

Belə zəngləri edənlərdən biri də sizsinizmi?



ZƏNG EDƏN QİSMİNDƏ SİZ

QARŞILAŞA BİLƏCƏYİNİZ PROBLEMLƏR



Bunlar başınıza gəlirmi?

- Heç nə vaxtsa nəyisə soruşmadığınıza görə ikinci dəfə zəng etməli olmusunuzmu?
- Lazımi şəxslə əlaqə saxlamaqda çətinlik çəkirsinizmi?
- Sizə zəng edilməsini xahiş etsəniz də, buna əməl olunmur?
- Heç nə vaxtsa xətdə gözləyərkən unudulduğunuzu və ya növbə sistemində itib-qaldığınızı hiss etmisiniz?
- İstədiyiniz məlumatı və ya nəticəni hər zaman əldə edə bilmisinizmi?
- Telefonda insanları "təqib" etməli olmusunuzmu?

Bu problemlərin çoxunun cavabı hazırlıqlı olmaq və strukturlaşdırılmış üsullardan istifadə etməkdir.

ZƏNG EDƏN QİSMİNDƏ SİZ

ZƏNGİN EDİLMƏSİ



1. **Hazırlıq**. Dəstəyi qaldırmamışdan əvvəl telefonun qarşınızdakı tapşırıq üçün ən yaxşı kommunikasiya vasitəsi olub-olmadığını dəqiqləşdirməkdən ötrü bir anlıq düşünün. Elədirsə, aşağıdakıları bilməlisiniz:

- nəyə nail olmaq istəyirsiniz;
- danışmalı olduğunuz şəxslə necə əlaqə saxlamalısınız;
- lazımi şəxs yerində deyilsə, nə edəcəksiniz;
- cavablandırma sistemi tərəfindən cavablandırılsanız, hansı mesajı səsləndirəcəksiniz;
- sözə necə başlayacaqsınız;
- özünüzü necə təqdim edəcəksiniz;
- söhbət necə cərəyan edə bilər: müəyyənləşdirməli və ya təqdim etməli olduğunuz faktlar; irəli sürülə biləcək etirazlar; bu etirazların öhdəsindən necə gələ biləcəyiniz və s.

Bir də bunları hazırlayın:

- ötürməli ola biləcəyiniz bütün məlumatları;
- qeydlər aparmaq üçün vasitələri.

ZƏNG EDƏN QİSMİNDƏ SİZ

ZƏNGİN EDİLMƏSİ



2. Zəng **müddətində** bunları təmin edin:

- etibarlı münasibət formalaşdırın;
- aktiv şəkildə dinləyin;
- fikir bildirin;
- suallar verin;
- deyilənlərin düzgün başa düşüldüyünü yoxlayın.
- qeydlər aparın;
- hazırlıq qeydlərinizdən istifadə edin;
- diqqətinizin yayınmasına imkan verməyin;
- diqqətinizi məqsədləriniz üzərində cəmləşdirin.

3. Zəngin **sonunda**:

- əsas məqamların icmalını verin;
- tədbirləri razılaşdırın;
- nəticəni təsdiqləyin.

4. Zəngdən **sonra**:

- görülməli olan işləri dəqiqləşdirmək üçün qeydlərinizə nəzər yetirin;
- istinad məqsədilə saxlanılacaqsa, qeydləri genişləndirin və aydınlaşdırın;
- zəruri tədbirləri görün.

ZƏNG EDƏN QİSMİNDƏ SİZ



AVTOMATİK CAVABLANDIRMA VASİTƏLƏRİ İLƏ DANIŞMAQ

- Təlimatlara diqqətlə qulaq asın.
- Yalnız siqnalı eşitdikdən sonra danışmağa başlayın.
- Aydın danışın.
- Aramla danışın.
- Adları hərfləyin.
- Rəqəmləri təkrar edin.
- Adınız, nömrəniz və qısa mesajınızı söyləyin.
- Nəzərə alın ki, bəzi vasitələrdə mesaj üçün məhdud vaxt ayrılır.

ZƏNG EDƏN QİSMİNDƏ SİZ

LAZIMİ İNSANLARLA ƏLAQƏ SAXLAMAQ



Müvafiq şəxsin adını bildikdə:

Nə deyirsiniz:	**Necə səslənir:**
1 "Adrian Lloyd, zəhmət olmasa".	Bir-birinizə adınızla müraciət edirsiniz və calaşdırılacağınızı gözləyirsiniz.
2 "Cənab Lloyd, zəhmət olmasa".	Münasibətiniz daha məsafəlidir və xahişiniz suallarla qarşılana bilər.
3 "Mümkünsə, cənab Lloydla danışa bilərəmmi?"	Tərəddüd edirsiniz və xahişiniz sual doğura bilər.

Müvafiq şəxsin adını bilmirsinizsə, iki dəfə zəng edin:

- birincisini adı müəyyənləşdirmək üçün;
- ikincisini (bir müddət sonra) 1-ci variantdan istifadə etmək üçün.

Bu üsuldan istifadə edirsinizsə, başqaları da bu üsuldan yararlandıqda məyus olmayın!

ZƏNG EDƏN QİSMİNDƏ SİZ

GƏRƏKLİ ŞƏXS YERİNDƏ DEYİLSƏ



Topu öz meydançanızda saxlayın:

- həmin şəxslə nə vaxt danışa biləcəyini öyrənin;
- yenidən zəng etmək üçün vaxt təyin edin.

Onun sizə zəng vurması üçün mesaj qoymaq bu mənaya gəlir ki:

- nəzarəti əldən verirsiniz;
- zəng etmək hüququnuzdan imtina edirsiniz;
- qarşı tərəfdən daha əvvəl zəng vurduqda onu incitmək riski ilə üzləşirsiniz.

ZƏNG EDƏN QİSMİNDƏ SİZ

XƏTDƏ GÖZLƏMƏK



Yalnız aşağıdakı hallarda xətdə gözləyin:

- qarşı tərəf gözlədiyinizi bilirsə və qısa müddət sonra sizə cavab verəcəksə;
- başqa vacib işiniz yoxdursa, üstəlik, vaxt və pul itirməyin əleyhinə deyilsinizsə.

Gözlədilmə sistemində ilişib qalmısınızsa, dəstəyi, sadəcə, asın.

ZƏNG EDƏN QİSMİNDƏ SİZ

MƏLUMATIN ƏLDƏ EDİLMƏSİ



Zəngə hazırlaşın:

- nə istədiyinizə qərar verin;
- verməli olduğunuz sualları sıralayın;
- zəng üçün blok-sxem tərtib edin: cavab "bəli"dirsə, o halda..., cavab "xeyr"dirsə, o halda...

Zəng edin:

- danışmalı olduğunuz şəxsi müəyyənləşdirin;
- hazırladığınız blok-sxemə əməl edin;
- qarşı tərəfi düzgün başa düşüb-düşmədiyinizi icmal verməklə və deyilənləri öz sözlərinizlə ifadə etməklə yoxlayın;
- zəngi yekunlaşdırmamışdan əvvəl bütün mövzulara toxunduğunuza əmin olun.

ZƏNG EDƏN QİSMİNDƏ SİZ

İSTƏDİYİNİZƏ NAİL OLMAQ



Lazımi şəxslə danışdığınızı dəqiqləşdirin, sonra faktlara söykənməklə və emosiyasız şəkildə:

- nə istədiyinizi bəyan edin (hesab-fakturanın ödənilməsi);
- istədiyinizi əldə etməyiniz üçün nə baş verməli olduğunu öyrənin (rəhbər çeki imzalamalıdır, amma cümə gününə qədər işə gəlməyəcək);
- kimin və necə tədbir görəcəyini konkretləşdirin ("Deməli, rəhbər qayıtdıqda ondan çeki imzalamağı xahiş edəcəksiniz və bazar ertəsi ilk işiniz ödənişi mənə çatdırmaq olacaq?");
- bunun mütləq şəkildə baş verməsi üçün bundan sonra hansı tədbirləri görəcəyinizi bəyan edin ("Yəqin ki, məşğulsunuz, ona görə cümə günü sizə xatırlatma üçün zəng vuracağam");
- işin gedişatını qeyd edin və zəruri olarsa, zənglərdən sonra yazılı məlumat göndərin;
- planınıza sadiq qalın – əzmkarlıq öz bəhrəsini verir (cümə günü ilk işiniz zəng etmək olsun, çekin saat neçədə imzalanacağını öyrənin; zəruri hesab etsəniz, çekin imzalanmalı olduğu vaxt zəng vurun, sonra ödənişin həmin gün göndəriləcəyini dəqiqləşdirmək üçün bir daha zəng vurun);
- ödənişi aldığınızı təsdiqləmək üçün zəng vurun və təşəkkür edin.

ZƏNG EDƏN QİSMİNDƏ SİZ

ŞİKAYƏTİN EDİLMƏSİ



Zəngə hazırlaşın:

- faktları qeyd edin;
- istədiyiniz həll yolunu qeyd edin.

Zəng edin:

- sakit danışın və qətiyyətli olun (bax: səh. 96);
- şəxsi müstəviyə keçməyin – şöbəyə/müəssisəyə/sistemə və s. istinad edin;
- faktlardan kənara çıxmayın;
- arzuladığınız həll yolunu bəyan edin;
- həll yolunu razılaşdırın – zərurət yaranarsa, nəticəni yazılı qaydada izləyin və problemin qənaətbəxş həllinə nail olanadək işi davam etdirin (bax: əvvəlki səhifə).

ZƏNG EDƏN QİSMİNDƏ SİZ

DANIŞIQLARIN APARILMASI



Əksər hallarda danışıqlar görə və bədən dilinizdən istifadə edə bildiyiniz üz-üzə görüşlər zamanı daha yaxşı aparılır.

Lakin əsaslı arqumentləriniz varsa və qarşı tərəfin emosiyalarından təsirlənəcəyinizdən ehtiyat edirsinizsə, danışıqları telefonda aparmaq sizin üçün daha asan ola bilər. Bu, ünsiyyətinizin obyektivliyini artırmağa kömək edəcək və emosional məzmunu minimum səviyyədə saxlayacaq.

Lakin unutmayın ki, danışıqların effektiv nəticəsi hər iki tərəfin yekundan məmnun qaldığı vəziyyətdir. Qarşılıqlı şəkildə səmərə qazanılmasına nail olunmalıdır.



ZƏNG EDƏN QİSMİNDƏ SİZ

BEYNƏXALQ ZƏNGLƏRİN EDİLMƏSİ



- Əksər ölkələrə birbaşa zəng vurmaq mümkündür.
- Telefondakı ton, məşğul siqnalı Birləşmiş Krallıqdakından fərqli ola bilər. Bu tonlar haqqında ətraflı məlumat üçün internetdə axtarış edə bilərsiniz.
- Aydın danışın və tələffüzünüzə xüsusi diqqət yetirin.
- Cümlənizi bitirməyinizlə qarşısınızdakı şəxsin danışmağa başlaması arasında bir qədər uzun fasiləyə hazır olun.
- Zəng etdiyiniz ilə olduğunuz ölkə arasındakı vaxt fərqini nəzərə alın.
- Xərcləri öyrənin – "ucuz" və "standart" tarif vaxtları ölkədən ölkəyə dəyişə bilər.



QARŞILIQLI ANLAŞMANI YARADAN QİSMİNDƏ SİZ

QARŞILIQLI ANLAŞMANI YARADAN QİSMİNDƏ SİZ



XƏRC



Köhnə müştərini saxlamaq yeni müştəri qazanmaqdan səkkiz dəfə daha az xərc tələb edir. Telefon superistifadəçiləri müştəri sadiqliyini qorumağa kömək edirlər.



QARŞILIQLI ANLAŞMANI YARADAN QİSMİNDƏ SİZ



QARŞI TƏRƏFİ UZAQLAŞDIRMAQ ÜÇÜN 10 ASAN ÜSUL

Zəng qəbul edərkən:

- ✘ laqeyd olun;
- ✘ soruşulmadıqca məlumat verməyin;
- ✘ səhv xitab edin;
- ✘ qarşınızdakını savadsız hesab etdiyinizi göstərmək üçün ufuldayın, köks ötürün;
- ✘ yalan danışın.

Zəng edərkən:

- ✘ aqressiv olun;
- ✘ hörmətsizlik edin;
- ✘ səbirsiz olun;
- ✘ tələbkar olun;
- ✘ kobudluq edin.

QARŞILIQLI ANLAŞMANI YARADAN QİSMİNDƏ SİZ

QARŞILIQLI ANLAŞMA = NƏTİCƏLƏR



İnsanlar:

- xoşladığı insanlardan alış-veriş edirlər;
- xoşladığı insanları tövsiyə edirlər;
- xoşladığı insanlar üçün nəsə edirlər;
- xoşladığı insanlar üçün bir addım irəli gedirlər.

İstər zəng vurun, istərsə də qəbul edin, sizin qarşı tərəflə qurduğunuz münasibət nəticəyə təsir göstərir.

Qarşılıqlı anlaşmanın yaradılması aşağıdakıları nəzərdə tutan münasibətin qurulması deməkdir:

- mənim üçün vacibsən;
- sənə dəyər verirəm;
- səninlə şəxsiyyət kimi rəftar edəcəyəm.

QARŞILIQLI ANLAŞMANI YARADAN QİSMİNDƏ SİZ

QARŞILIQLI ANLAŞMADAN İSTİFADƏ



Qarşılıqlı anlaşmadan aşağıdakı məqsədlərlə istifadə edin:

- ✔ müştəri sadiqliyini artırmaq;
- ✔ uzunmüddətli münasibətlər formalaşdırmaq;
- ✔ önəm verdiyinizi göstərmək;
- ✔ əsəbi və ya təlaşlı həmsöhbəti sakitləşdirmək;
- ✔ zəng edən şəxsin qəzəbini azaltmaq;
- ✔ çətin söhbəti asanlaşdırmaq;
- ✔ emosional həmsöhbəti sakitləşdirmək;
- ✔ zəng vuran şəxsin özünü dəyərli hiss etməsinə nail olmaq;
- ✔ müsbət imic yaratmaq;
- ✔ nəticələr əldə etmək.



QARŞILIQLI ANLAŞMANIN YARADILMASI ÜSULLARI

Aşağıdakı üsullarla telefonda etibarlı münasibət formalaşdırın:

- telefona dərhal cavab verərək;
- səmimi salamlama;
- sözlərinizi jestlərlə (məsələn, gülümsəməklə) möhkəmləndirərək;
- zəng edən şəxsin adını çəkərək;
- onunla şəxsiyyət kimi rəftar edərək;
- zəng edən şəxsin vəziyyətini başa düşdüyünü göstərərək;
- tam diqqətini verərək;
- zəng edən şəxsə vaxt ayırdığına/anlayışına/fəaliyyətinə və s. görə təşəkkür edərək;
- qabaqlayıcı addım ataraq: geri zəng etmək, göstərilən münasibətlə bağlı necə bir fikrin formalaşdığını öyrənmək.

Tanıdığınız bir insanla qarşılıqlı anlaşma yaratmaq üçün həmçinin:

- salamlama zamanı zəng edəni tanıdığınızı bildirən sözlər əlavə edin;
- zəng edən şəxsin vəziyyətini xəbər alın.

QARŞILIQLI ANLAŞMANI YARADAN QİSMİNDƏ SİZ

TƏŞƏKKÜR ETMƏK



Təşəkkür etmək qarşılıqlı anlaşma formalaşdırmağın və müsbət imic yaratmağın sadə üsullarından biridir. Hər bir zəngdə təşəkkür etməyin bir yolunu tapın. Bunu etmək bəzən asan, bəzən çətin olsa da, təşəkkür mütləq surətdə səmimi olmalıdır.

- Vaxt ayırdığınıza/zənginizə/təklifinizə görə təşəkkür edirik.
- Yaxud daha çətin keçən zənglərdə: dinlədiyinizə/anlayışınıza/səbrinizə/dürüstlüyünüzə görə təşəkkür edirik.

Zəng yekunlaşdıqdan sonra təşəkkürü daha fərqli formada bildirməyə və möhkəmləndirməyə çalışın. Yazılı surətdə təşəkkür edin.



QARŞILIQLI ANLAŞMANI YARADAN QİSMİNDƏ SİZ

ARDICILLIQ



Qarşılıqlı anlaşma ardıcıllıq tələb edir. Ardıcıllıq:

- proyeksiya etdiyiniz imici möhkəmləndirir;
- başqalarının təsəvvür və gözləntilərini doğruldur.

Şirkət daxilində ardıcllıq üçün aşağıdakılar faydalı ola bilər:

- hər kəsi eyni salamlama tərzindən istifadə etməyə təşviq etmək;
- telefonla pozitiv ünsiyyət mədəniyyətini təşviq etmək;
- telefondan istifadə siyasətinə malik olmaq;
- perfomansa qarşılıqlı nəzarət etmək;
- bütün səviyyələrdə işçi heyəti üçün telefonla ünsiyyət təlimlərini davamlı şəkildə təmin etmək.

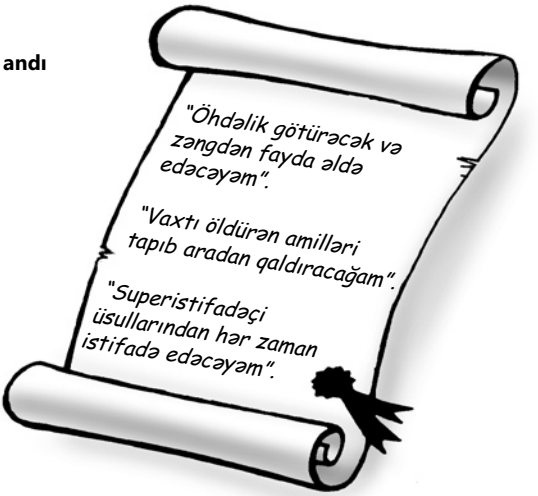


SUPERİSTİFADƏÇİ QİSMİNDƏ SİZ

SUPERİSTİFADƏÇİ QİSMİNDƏ SİZ

FƏRQ NƏDƏDİR?

Superistifadəçinin andı



SUPERİSTİFADƏÇİ QİSMİNDƏ SİZ



SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"ÖHDƏLİK GÖTÜRƏCƏK VƏ ZƏNGDƏN FAYDA ƏLDƏ EDƏCƏYƏM"

1. Səliqə yaradın.

Telefonun ətrafında səliqə yaradın:

- telefonu yaxınlıqda saxlayın;
- telefonun ətrafındakı sahəni təmiz saxlayın;
- telefonu gizlilik imkanı verəcək şəkildə yerləşdirin;
- telefonu səsdən uzaq, sakit yerdə yerləşdirin;
- telefonun yanında bloknot və qələm saxlayın.

Telefonu özünüzə rahat yerə qoyun:

- əliniz telefona asanlıqla çatmalıdır;
- narahatlıq diqqətinizi yayındıracaq;
- qamətiniz səsinizə təsir edəcək.



SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"ÖHDƏLİK GÖTÜRƏCƏK VƏ ZƏNGDƏN FAYDA ƏLDƏ EDƏCƏYƏM"

2. Bütün funksiyalardan istifadə edin.

Telefonunuzun təmin etdiyi bütün funksiyalardan yararlanın. Təkcə əvvəlcədən proqramlaşdırılmış nömrələrdən istifadə və son nömrənin təkrar yığılması çox məşğul olduğunuz bir həftədə sizə bir saat qazandıra bilər. Funksiyalara daxildir:

- son yığılan nömrənin yenidən yığılması;
- tez-tez istifadə edilən nömrələrin yaddaşda saxlanması;
- avtomatik zəng;
- səssizlik/gizlilik düyməsi;
- zəngin yönləndirilməsi və təkrar zəng;
- telefona məsafədən cavab vermək;
- dəstək qaldırılmadan nömrənin yığılması;
- əllər sərbəst qalmaqla danışmaq;
- zəngin səsinin alçaqdan və ya yüksəkdən çıxmasına nəzarət;
- səsi dinamiklərə keçirmək;
- söhbətin lentə və ya elektron formatda yazılması.

SUPERİSTİFADƏÇİ QİSMİNDƏ SİZ



SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"ÖHDƏLİK GÖTÜRƏCƏK VƏ ZƏNGDƏN FAYDA ƏLDƏ EDƏCƏYƏM"

3. Texnologiyadan istifadə edin.

Telekommunikasiya sektoru sürətlə irəliləyir. Yeni xidmət və məhsullarla ayaqlaşın.

Faydalı telefon xidmətlərinə daxildir:

- Buraxılmış zəng
- Zəngin yönləndirilməsi
- Zəngin gözlədilməsi
- Zəng işarəsi
- Xatırlatma zəngi
- Konfrans zəng
- Enerjinin yüklənməsi tövsiyəsi
- Zəng edənin görünməsi
- Geri zəng

Vaxtınızdan maksimum yararlana bilmək üçün mobil telefon, məsafədən girişin mümkün olduğu cavablandırma sistemləri kimi məhsullar, e-poçt və SMS kimi xidmətlərdən istifadə edin.



SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"ÖHDƏLİK GÖTÜRƏCƏK VƏ ZƏNGDƏN FAYDA ƏLDƏ EDƏCƏYƏM"

4. Mobil telefondan diqqətlə istifadə edin.

Xeyr, bu sağlamlıqla əlaqəli xəbərdarlıq deyil, hərçənd bu sahədə aparılan araşdırmalara diqqət artmaqdadır. Bu xəbərdarlıq mobil telefonunuz və imicinizlə əlaqədardır.

Düzgün şəraitdə istifadə olunduğu halda, mobil telefonlar çox faydalıdır. Lakin mahiyyət etibarilə, onlar bizi kitabdakı bütün superistifadəçi qaydalarını pozmağa təşviq edir:

- Hərəkətdə ikən və ya başqa işlərlə məşğul olduğunuz vaxt zənglərə cavab verir və zənglər edirsiniz.
- Qələm və kağız nadir hallarda əlinizin altında olur.
- Mobil telefonların işinizə müdaxilə etməsinə imkan verirsiniz.
- Zənglərə "Alo?" deməklə cavab verirsiniz.
- Fondakı səs və zəif siqnal ünsiyyəti çətinləşdirə bilər ki, bu da zəng vurduğunuz insanı bəzən usandırır.
- Dərhal cavab vermək çətin ola bilər – əvvəl səsin çantanızdan gəldiyini anlamalısınız, sonra isə çantanızın kilidini açana qədər zəngi buraxmış olursunuz.

SUPERİSTİFADƏÇİ QİSMİNDƏ SİZ



SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"ÖHDƏLİK GÖTÜRƏCƏK VƏ ZƏNGDƏN FAYDA ƏLDƏ EDƏCƏYƏM"

4. Mobil telefondan diqqətlə istifadə edin (davamı).

Bütün heyrətamiz, həyat xilas edən xüsusiyyətlərinə baxmayaraq, hörmətlə istifadə olunmadığı halda, mobil telefon imicinizə zərər verə bilər.

Bir neçə sadə tövsiyə:

- Ətrafınızdakı insanlara qarşı diqqətli olun.
- Mikrofona qışqırmayın.
- Zəif internet bağlantısı və ya batareyanın zəifləməsi imiciniz üçün faydalı deyil.
- İclasa gedərkən telefonunuzu söndürün və ya iş yoldaşınıza əmanət edin.
- Mobil telefonun qadağan olunduğu zonalarda qaydalara əməl və hörmət edin.
- Xərcləri nəzərə alın.
- Danışmaq əvəzinə, SMS və ya e-məktub yazmaq haqqında düşünün.
- Mobil telefonunuzun həyatınıza hökm etməsinə imkan verməyin, telefonsuz vaxt keçirməyi planlaşdırın.

SUPERİSTİFADƏÇİ QİSMİNDƏ SİZ



SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"VAXT ÖLDÜRƏN AMİLLƏRİ TAPACAĞAM..."

Telefonda vaxtınızı necə keçirdiyinizə diqqət yetirin. Aşağıdakıları qeyd etmək məqsədilə, azı, bir həftə müddətində gündəlik tutun:

- daxil olan və edilən zənglərin sayı;
- kimə zəng edirsiniz, kim sizə zəng edir;
- telefonda keçirdiyiniz vaxt;
- nə vaxt zəng edirsiniz, sizə nə vaxt zəng olunur;
- etdiyiniz və sizə gələn zənglərin növləri;
- zənglərin məqsədi;
- zəngin nəticəsi – yekunlaşdırıcı və ya əlavə tədbir tələb edən.

Vaxtınızı nəyin öldürdüyünü müəyyənləşdirmək üçün bu məlumatdan istifadə edin.



SUPERİSTİFADƏÇİ QİSMİNDƏ SİZ



SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"...VƏ ONLARI ARADAN QALDIRACAĞAM"

Telefonda həddən artıq vaxt keçirirsinizsə:

- zəngə əvvəlcədən hazırlaşın;
- təqribən nə qədər vaxt aparmalı olduğunu qərarlaşdırın;
- qarşınızdakı şəxsə vaxtınızın məhdud olduğunu söyləyin;
- gözünüzün qarşısında qol saatı, divar saatı (və ya saniyəölçən) saxlayın;
- təcili şəkildə fikir bildirməsinə ehtiyac duymursunuzsa, lazımi şəxs yerində olmadığı vaxt zəng vurub, sadəcə, mesaj qoya bilər, yaxud e-məktub və ya SMS göndərə bilərsiniz;
- fikir bildirməsinə ehtiyac varsa, zəng edəcəyiniz şəxsin çıxmalı olduğunu bildiyiniz vaxtdan bir qədər əvvəl zəng vurun, cavab vermək üçün kifayət qədər vaxt ayırın, çox yox. Bu üsuldan ehtiyatla istifadə edin;
- nəzarəti əldə edin və qoruyub saxlayın.

Zənglər işinizə tez-tez mane olursa:

- telefondan istifadə etməyiniz və ya etməməyiniz üçün ayrıca müddətləri planlaşdırın;
- müntəzəm şəkildə zəng edən şəxslərə nə vaxt zəng vurmalı olduqlarını deyin;
- cavablandırma sistemindən istifadə edin və ya iş yoldaşınızdan müəyyən zaman dilimində zənglərinizə cavab verməsini xahiş edin.

SUPERİSTİFADƏÇİ QİSMİNDƏ SİZ



SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"...VƏ ONLARI ARADAN QALDIRACAĞAM" (Davamı)

Vaxtınızı öldürən amillər sizi narahat etdikdə:

- Təşəbbüsü üzərinizə götürün, çərənçilərə mahiyyətdən uzaqlaşmağa imkan verməyin.
- Danışmalı olmadığınız şəxsləri başqalarına yönləndirin.
- Zəngi bitirin:
  - nəzakətli olun, zəngə görə təşəkkür edin;
  - qətiyyətli olun, sizin üçün maraqlı olmadığını deyin;
  - sağollaşın və dəstəyi asın.

Gərəksiz üzrxahlıq etmək və ya yubatma taktikasından istifadə, sadəcə:

- zəng edən şəxslərə təkrar zəng vurmaq hüququ verir;
- sözün həqiqi mənasında "yox" deməyi çətinləşdirir.

SUPERİSTİFADƏÇİ QİSMİNDƏ SİZ



SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"SUPERİSTİFADƏÇİNİN NƏZARƏT ÜSULLARINDAN YARARLANACAĞAM"

1. Planlaşdırın.

Telefon söhbətindən əvvəl düşünmək vaxt və pula qənaət etməyə, simanızı qorumağa köməklik göstərir, odur ki, zəng vərəqəsindən yararlanın. Zəng vərəqələrindən istifadə:

- ✔ vaxta qənaət edir;
- ✔ məqsədə nail olmaq şansını artırır;
- ✔ zəngin qeydlərinin aparılmasını təmin edir;
- ✔ görülməli olan tədbirləri xatırladır;
- ✔ zəng üsulunu təkmilləşdirir.

Öz zəng vərəqənizi tərtib edin. Oraya aşağıdakı kimi başlıqlar daxil edin:

- ad, şirkət, tarix, vaxt;
- məqsəd, məzmun, struktur;
- cavab, etirazlar;
- nəticələr, tədbirlər.

Yaxud xüsusi olaraq kompüteriniz üçün hazırlanmış proqram təminatından istifadə edin.



SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"SUPERİSTİFADƏÇİNİN NƏZARƏT ÜSULLARINDAN YARARLANACAĞAM"

2. Bərabər səviyyədə ünsiyyət qurun.

Sizə adınızla müraciət edən şəxsi "cənab" və ya "xanım" adlandırmaq onların dominantlığını artırır və söhbətə nəzarət imkanlarını gücləndirir. Adla müraciətə başlamaq telefon söhbəti zamanı bərabərhüquqlu status qazanmaq üsullarından biridir.

Lakin sosial davranış normaları, mədəniyyət fərqləri və şirkət siyasəti zəng vuran şəxsə adı ilə müraciət etməyinizə mane ola bilər. Bu cür vəziyyətlərdə sual vermək və ya nəzarəti əlinə almaq kimi başqa mexanizmlərdən istifadə edin.

Telefonda daha **qətiyyətli** danışmalısınızsa, aşağıdakıları sınayın:

- **Ayağa qalxmaq** – sözləriniz daha güclü səslənəcək, söhbətə daha yaxşı nəzarət edə bildiyinizi anlayacaqsınız.
- **Bədən dilindən istifadə** – jest və hərəkətlər sözlərinizi vurğulayır və onlara məna qatır; onlardan telefonla söhbət zamanı da istifadə edin.
- **Zəng vuran şəxsin adını** söhbət zamanı **təkrar etmək** status bərabərliyini gücləndirir.
- Deyilənlər haqqında düşünmək üçün **özünüzə vaxt vermək**, alternativ olaraq, faktları müəyyən etmək, təkrar zəngi planlaşdırmaq və söhbəti bitirmək.

SUPERİSTİFADƏÇİ QİSMİNDƏ SİZ



SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"SUPERİSTİFADƏÇİNİN NƏZARƏT ÜSULLARINDAN YARARLANACAĞAM"

3. Stresi azaldın.

- Xoşagələn zəng səslərindən istifadə edin, çünki bəzi zənglər insanları qıcıqlandırır.
- Zəngin səsini tənzimləyin, daha yumşaq, usandırıcı olmayan tondan istifadə edin.
- Telefon zəng çaldıqda cavab verməmişdən əvvəl sözünüzü/yazınızı bitirin.
- Qəliz və ya vacib zəngləri təxirə salmayın.
- Ətrafı səliqəyə salın – rahatlıq yaratmağa çalışın, qarışıqlığı və fikrinizi yayındıran amilləri azaldın.
- Zəngləri qəbul etməyə hazır olun – kağız və qələmi hər zaman əlinizin altında saxlayın.
- Zəng edərkən hazırlıqlı olun – nömrəni yığmamışdan əvvəl özünüzü hazırlayın.
- Mobil telefonunuza enerji yükləyərkən öz enerjinizi necə bərpa edə biləcəyiniz haqqında düşünün.
- Stresli zəngdən sonra fasilə verin.
- Telefondan uzaqda vaxt keçirməyi planlaşdırın.



SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"SUPERİSTİFADƏÇİNİN NƏZARƏT ÜSULLARINDAN YARARLANACAĞAM"

4. Maneələrə nəzarət edin.

Telefon söhbəti zamanı yarana biləcək maneələri aşağıdakı üsullarla azaldın:

- diqqətinizin yayınmayacağı vaxtlarda zəng etmək;
- başqalarına məşğul olacağınızı bildirmək;
- başqasının sizin əvəzləməsini təşkil etmək;
- varsa, qapınızı örtmək;
- "Narahat etməyin" nişanını asmaq.

Telefonla söhbətinizə müdaxilə edilirsə:

- söhbət zamanı fasilənin yaranmasını gözləyin;
- zəng vuran şəxsə üzrxahlıq edin;
- zəng vuran şəxsin sizi eşitməməsi üçün səssizlik/məxfilik düyməsindən istifadə edin;
- sizə söhbətə yenidən və sürətlə qayıtmaq imkanı verəcək sözü/ifadəni kağıza yazın;
- maneələrə qarşı əvvəlcədən tədbir görün, məsələni həmin anda həll etməyə çalışmayın, çünki bu sizə mane olan insanları, sadəcə, daha da həvəsləndirəcək;
- zəng edən şəxsə gözlədiyinə görə təşəkkürünüzü bildirin (üzr istəməyin) və söhbəti davam etdirin.



SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"SUPERİSTİFADƏÇİNİN NƏZARƏT ÜSULLARINDAN YARARLANACAĞAM"

4. Maneələrə nəzarət edin (davamı).

İclasdasınızsa və ya narahat edilmək istəmirsinizsə, telefon zənglərinin müdaxiləsini aşağıdakı üsullarla azaldın:

- kimdənsə zəngə sizin yerinizə cavab verməsini xahiş etmək;
- zənginizin başqasının telefonuna yönləndirilməsini təşkil etmək;
- cavablandırma sistemindən istifadə etmək;
- mobil telefonunuzu söndürmək.

Telefon zəngi işinizə mane olarsa:

- zəng edən şəxsə danışmaq üçün münasib olmadığınızı deyin;
- geri zəng üçün münasib vaxt təyin edin.



SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"SUPERİSTİFADƏÇİNİN NƏZARƏT ÜSULLARINDAN YARARLANACAĞAM"

5. Zəngləri başqalarına həvalə edin.

Yaxşı **təlimat verin**, aşağıdakıları söyləməyi unutmayın:

- hara getdiyinizi, nə vaxt gələcəyinizi, sizinlə əlaqə saxlamağın yolunu;
- hansı vəziyyətlərdə sizinlə əlaqə saxlamağın/sizi narahat etməyin mümkün olduğunu;
- kimlərdən zəng gözlədiyinizi;
- zəng və mesajlarla necə işlənməsini istədiyinizi.

Səlahiyyət verin:

- İşi həvalə etdiyiniz şəxsin, sadəcə, mesaj qəbulu xidmətindən daha artıq iş görə bilməsi üçün ona səlahiyyət verin.

Cavabdehliyi **təşviq edin**:

- Sözügedən şəxsi mümkün olduqca sualları cavablandırmağa təşviq edin. Bu, zəng vuran şəxs üçün daha qənaətbəxş olacaq və vaxta qənaət edilməsinə gətirib çıxaracaq.

Qarşılıq verin:

- Yaxşı davranışa yaxşı davranışla cavab verilməlidir.

SUPERİSTİFADƏÇİ QİSMİNDƏ SİZ

SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"SUPERİSTİFADƏÇİNİN NƏZARƏT ÜSULLARINDAN YARARLANACAĞAM"

6. "LEAD" (istiqamətləndirmə) üsulundan istifadə edin.

Zəng edərkən:

- hazırlıqlı olun;
- zənginizi strukturlaşdırın.

Zəng qəbul edərkən:

- "**L**isten to the caller" (Zəng edən şəxsə qulaq asın);
- "**E**stablish the purpose of the call" (Zəngin məqsədini müəyyən edin);
- "**A**ssess the situation" (Vəziyyəti qiymətləndirin);
- "**D**irect the conversation" (Söhbəti yönlədirin).



SUPERİSTİFADƏÇİ QİSMİNDƏ SİZ



SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"SUPERİSTİFADƏÇİNİN NƏZARƏT ÜSULLARINDAN YARARLANACAĞAM"

7. Suallar verin.

Suallar verən tərəf söhbəti nəzarətində saxlayan tərəfdir. Söhbətinizə struktur vermək və söhbətə nəzarət etmək üçün suallardan istifadə edin. Bu, aşağıdakı kimi ola bilər:

Sualın növü	Zəngə cavab verərkən	Zəng edərkən
Qapalı	Məlumatı müəyyənləşdirmək və ya təsdiqləmək üçün	Düzgün insana və əlverişli vaxtda zəng etdiyinizi soruşmaq
Açıq	Söhbətin mahiyyətini müəyyən etmək	Söhbəti başlatmaq
Dəqiqləşdirici	Konkret məlumatları toplamaq	Söhbəti konkretləşdirmək
Reflektiv	Anladıqlarınızı və anlaşılıb-anlaşılmadığınızı yoxlamaq	
Qapalı	Söhbəti yekunlaşdırmaq	

Sualların müxtəlif növləri və onlardan başqa istifadə üsulları haqqında məlumat üçün bax: səh. 27–29.

SUPERİSTİFADƏÇİ QİSMİNDƏ SİZ

SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"SUPERİSTİFADƏÇİNİN NƏZARƏT ÜSULLARINDAN YARARLANACAĞAM"

7. Suallar verin (davamı).

Sualın necə ifadə edildiyi əhəmiyyətlidir. Sözlərinizi ehtiyatla seçin. Güclü suallar vəziyyətin nəzarətinizdə olduğunu əks etdirməyə və məqsədlərinizə çatmağa köməklik göstərir.

Görüşün təyin edilməsi:

Zəif:

"Gələn həftə bir gün sizə baş çəkməyim mümkündürmü?"

Güclü:

"Fikrimcə, görüşməliyik. Sizin üçün hansı gün daha münasibdir, çərşənbə axşamı, yoxsa çərşənbə?"

SUPERİSTİFADƏÇİ QİSMİNDƏ SİZ



SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"SUPERİSTİFADƏÇİNİN NƏZARƏT ÜSULLARINDAN YARARLANACAĞAM"

8. Dəqiq sonluqlardan istifadə edin.

Zəngi yekunlaşdırmalı olduqda:

Xəbərdarlıq edin	Zəngin sona çatdığına işarə edin.
İcmal verin	Razılaşmaları, qərarları və s. qısaca təkrar edin.
Zəngi bitirin	Sağollaşın və dəstəyi asın.

Xəbərdarlıq aşağıdakı məqsədlərlə vaxtında olunmalıdır:

- resipiyentin müvafiq cavab verməsi;
- xülasənin verilməsi;
- zəngin bitirilməsi.

Qıza zənglər: zəngin əvvəlindən xəbərdarlıq edin.

Daha uzunmüddətli zənglər: bir neçə dəqiqəniz qaldıqda xəbərdarlıq edin.

SUPERİSTİFADƏÇİ QİSMİNDƏ SİZ



SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"SUPERİSTİFADƏÇİNİN NƏZARƏT ÜSULLARINDAN YARARLANACAĞAM"

8. Dəqiq sonluqlardan istifadə edin (davamı).

Xəbərdarlıq etdikdən sonra sözünüzü yerinə yetirin. Yanlış xəbərdarlıq yalançı çobanın yardım çağırışları kimidir, zəng edən şəxslər ona əhəmiyyət verməməyi tezliklə öyrənəcəklər.

Özünüzə və ya zəng edən şəxsə güzəştə gedin.

Özünüzə güzəştə getməyiniz ("Yalnız bir neçə dəqiqə vaxtım var...") yükü sizin üzərinizə salır. Unutmayın ki, səs tonunuz və ya söz seçiminiz ya zəngin sizin üçün vacib olduğunu, ya da daha vacib işlərinizin varlığını ifadə edə bilər.

Zəng edən şəxsə güzəştə getməyiniz ("Görürəm ki, məşğulsunuz, ona görə...") qarşınızdakı şəxsin eqosuna xitab etsə də, yanlış səs tonu təkəbbür kimi səslənə bilər.

SUPERİSTİFADƏÇİ QİSMİNDƏ SİZ



SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"SUPERİSTİFADƏÇİNİN NƏZARƏT ÜSULLARINDAN YARARLANACAĞAM"

9. Müştərinin zəngini gözləmədən özünüz zəng vurun.

Aşağıdakı hallarda nəzarəti itirirsiniz:

- çətin zəngi təxirə saldıqda;
- kiminsə sizə təkrar zəng etməsini gözlədikdə;
- zəng etmək üçün "həddən artıq məşğul" olduqda.

Əvvəlcədən zəng vurmaq o deməkdir ki:

✔ zəngə hazırsınız;
✔ nəzarət əlinizdədir;
✔ məqsədlərinizə nail olmaq şansınızı maksimum dərəcəyə yüksəldə bilərsiniz.

SUPERİSTİFADƏÇİ QİSMİNDƏ SİZ

SUPERİSTİFADƏÇİNİN ANDI

"SUPERİSTİFADƏÇİNİN NƏZARƏT ÜSULLARINDAN YARARLANACAĞAM"



10. Danışmaq üçün münasib vaxt deyilsə, bunu zəng edən şəxsə bildirin.

Aşağıdakı hallarda zəngə cavab verməmişdən əvvəl iki dəfə düşünün:

- zəruri məlumatlar əlinizin altında deyil;
- ofisdən çıxmaq üzrəsiniz;
- başqa vacib işlə məşğulsunuz;
- avtomobilinizdəsiniz;
- başqa kimisə qıcıqlandırmaq ehtimalı mövcuddur.

Ünsiyyətdən güzəştə getməyin. Zəngə cavab vermək imkanınız yoxdursa, belə də deyin və təkrar zəng planlaşdırın.

SUPERİSTİFADƏÇİ QİSMİNDƏ SİZ

SEÇİM SİZİNDİR

Beləliklə, andı içib superistifadəçi olmaq üçün 3 asan addım atılmalıdır. Bu addımları atacaqsınızmı? Atmamağın nəticələrinə qatlaşa bilərsinizmi?

Gərək ki, səh. 14-də bu böyük sualın cavabının "xeyr" olduğunu anladınız.

Buna görə də kitabda təsvir edilən üsullardan yararlanaraq superistifadəçi bacarıqlarınızı inkişaf etdirin və aşağıdakıları qazanın:

- ✔ müştərilər;
- ✔ sifarişlər;
- ✔ fürsətlər;
- ✔ biznes;
- ✔ etibarlılıq;
- ✔ vəzifə yüksəlişi;
- ✔ iş.



Müasir dünyada **SUPERİSTİFADƏÇİ** olmamağın yaratdığı risklər qəbuledilməzdir!

Müəllif haqqında



Meri Riçards təhsil, beynəlxalq marketinq və ümumi idarəetmə sahələrində iş təcrübəsinə malikdir. Uzun illər dövlət sektoru və özəl sektor müəssisələri, gənclər və yaşlılar, həvəsli olanlar və müqavimət göstərənlər üçün təlim hazırlamaq və təlim keçmək Meriyə biznes bacarıqları nəşrləri və təlimçilər üçün resurs materialları hazırlamaq üçün istifadə etdiyi zəngin təcrübəni qazandırıb. Paralel olaraq, Meri aktiv şəkildə zehin, emosiya, bədən quruluşu və enerji sistemləri arasında bağlılığı araşdırır. O bu seriyaya aid olan "Stres" kitabının müəllifidir.