**Как грамотно разговаривать по телефону?**

Александр Вязигин

Труднее всего наладить контакт с совершенно незнакомым человеком, который может стать потенциальным партнером или клиентом. Такой разговор психологи называют "холодным звонком". Его инициатором может быть и руководитель компании, и рядовой менеджер. Но, вне зависимости от ранга, любой инициатор "холодного звонка" будет решать похожие задачи. Сначала ему надо будет пробиться к нужному человеку, а потом за предельно короткое время заинтересовать его четко сформулированным предложением.

Прежде чем набирать телефонный номер, стоит уточнить, как зовут человека, до которого вы хотите достучаться, особенно если речь идет о руководстве компании. Самый простой вариант - залезть в Интернет. На сайтах компаний часто бывает информация об их первых лицах. Не помешает и запастись отраслевыми справочниками по предприятиям и организациям. Их можно купить в книжных магазинах.

Но иногда простые способы оказываются малоэффективными. Справочники быстро устаревают: интересующий вас человек может сменить работу, и, не зная этого, вы попадете впросак. К тому же, перед важным звонком не помешает знать о собеседнике больше, чем фамилию, имя и отчество. Поэтому руководитель небольшой компании по доставке обедов в офисы Александр Горчаков так, например, добывает нужную ему информацию. Он выходит на секретаря или одного из менеджеров интересующей его фирмы и приглашает встретиться, предлагая лучше оплачиваемую работу. Во время встречи разговор идет о профессиональном опыте собеседника и об условиях оплаты в компании, где он трудится. И попутно с помощью наводящих вопросов Горчаков выясняет важные для него вещи: как зовут руководителя фирмы, какова длина рабочего дня, есть ли перерыв на обед, где питаются сотрудники.

- Однажды мне даже удалось выяснить у словоохотливого менеджера о гастрономических пристрастиях директора. Благодаря этому я не только дозвонился до руководителя компании, но и сумел предложить такие варианты обедов, которые сразу устроили клиента. В итоге мы заключили контракт на годовое обслуживание.

**Через тернии - к шефу**

Часто непреодолимой стеной между вами и адресатом вашего "интересного предложения" становится секретарь, самоотверженно защищающий своего шефа от информационного мусора. Секретарь с пятилетним стажем Екатерина Васильева не пропускает дальше себя ни один "сомнительный" звонок:

- Как любая крупная компания, мы подвергаемся натиску предложений, которые часто не имеют никакого отношения к нашей деятельности. Нередко встречаются очень напористые менеджеры, которые стремятся связаться непосредственно с руководством, чтобы предложить ему, например, закупить новые карандаши для офиса. Естественно, по самой выгодной цене. Но уже по первой фразе: "Как я могу связаться с вашим генеральным директором?" - я сразу узнаю человека, который не знаком с моим начальником. Понятно, что человеку, который так формулирует вопрос, имя директора не известно. В этом случае я вежливо уточняю, по какому вопросу звонят моему боссу. А потом либо отказываю, либо соединяю своего собеседника с кем-то из менеджеров.

По мнению Виталия Михеева, коммерческого директора компании "Цефей" (охрана офисов), важно убедить секретаршу, что шеф будет ей крайне благодарен, если она переключит звонок на него. Для этого у Виталия есть несколько приемов:

- Я редко звоню сам. Это чаще всего это делает мой секретарь. Она связывается со своей коллегой, секретаршей интересующей меня компании, и произносит следующий текст: "Здравствуйте, я секретарь компании "Цефей". Мой руководитель хочет поговорить с вашим шефом об установке системы безопасности для вашего офиса". Секретари, как правило, пытаются помочь друг другу и либо сразу переключают на своего начальника, либо советуют, с кем лучше поговорить по этому вопросу.

- Если моему секретарю не удалось мне помочь, я звоню сам, - делится опытом Михеев. - Для многих молодых секретарш более убедительным является уверенный мужской голос. Иногда бывает достаточно сказать всего одну фразу: "Руководитель поблагодарит вас за то, что вы связали меня с ним", и "улыбнуться губами": улыбки по телефону тоже слышны. Если женщина постарше, с ней не стоит затевать телефонный флирт. В этом случае я четко говорю: "Предложение очень выгодное. Мы известная компания. Как мне добиться аудиенции у вашего руководителя?" Таким образом, она начинает чувствовать себя более значимой в своей фирме. Если секретарь не реагирует и на это - он принадлежит к категории очень исполнительных. Тогда годится фраза: "Мы делаем общее дело. Свое вы выполняете хорошо. Мне хотелось бы и свое делать не хуже". В случае если и эта уловка не подействует - проследите график работы секретаря и попробуйте избежать прямого контакта с ней. Возможно, трубку возьмет кто-то посговорчивей.

Иногда до руководителя удается добраться "в обход". Как это сделать, хорошо знает исполнительный директор компании по продаже компьютеров и оргтехники Денис Крючков:

- В небольших компаниях решение о замене или приобретении дорогого офисного оборудования принимают первые лица, поэтому я всегда стараюсь дозвониться именно до них. Я звоню в компанию, представляюсь секретарю претендентом на вакансию, которая была размещена в Интернете, и прошу переключить меня на отдел кадров. Когда меня соединяют с одним из менеджеров отдела, я уверенным голосом спрашиваю: "Я разговариваю с генеральным директором?" Мне отвечают: "Нет". Я бросаю раздраженную реплику: "Опять секретарша напутала. Переключите меня на генерального! Я директор компании "Монитор" Денис Крючков". Чаще всего меня переключают. Есть и другой эффективный способ. Я прошу соединить меня с отделом продаж. Под видом потенциального клиента я знакомлюсь с менеджером и узнаю цены на товар или услугу, которую предоставляет компания. Через несколько дней я звоню непосредственно ему. Называю его по имени и прошу соединить с начальником. Менеджер меня уже не помнит, но свое имя воспринимает как знак того, что я постоянный клиент или партнер фирмы. Он переключает меня на своего босса. Дальше идут обычные продажи.

**Голос мой - враг мой**

Общение по телефону двух незнакомых людей - это практически разговор двух слепых, выстраивающих по голосу образ друг друга. Голос становится главным оружием или "помехой" для достижения поставленной цели.

Иногда уже после того, как вы добираетесь до нужного человека, почти налаженный контакт срывается. Причина может быть в том, что собеседник превратно воспринимает чисто звуковое содержимое разговора: громкость, интонацию, тембр. Например, слишком высокий или низкий голос может быть воспринят как детский или грубый.

Звуковые характеристики вашего голоса зависят от эмоционального состояния, позы, жестикуляции, физического самочувствия. Таким образом, вы можете изменить внешность, положение в обществе, статус, меняя оттенки своего голоса

В прошлом актер, а ныне владелец нескольких цветочных магазинов и палаток Андрей Забияка отлично владеет этим инструментом. В зависимости от ситуации, он умеет говорить и уверенно, и подобострастно. Телефонное лицедейство он с успехом применяет в общении с потенциальными клиентами и проверяющими органами.

- Мне помогает система Станиславского: создайте нужный образ, вживитесь в него, а потом звоните! Для начала решите, кого вы будете играть, но не слишком далеко удаляйтесь от привычного самого себя. Например, общаясь с налоговой или работником пожарной инспекции, не стоит воображать себя героем боевика - лучше представить себя добросовестным клерком, которого заботит каждая крохотная деталь разговора, - советует Забияка.

Однако не стоит переигрывать. Ваш голос все же должен звучать официально. Это подчеркнет, что вы "работаете в хорошем ритме". Для того чтобы вас "услышали" на том конце провода, важен и темп, с которым вы говорите. Многие во время беседы слишком спешат. В итоге собеседник просто не успевает за их мыслью. Оптимальный темп телефонного разговора - 120-150 слов в минуту. Попробуйте засечь на секундомере минуту и вслух прочесть любой текст. Если вы отклонились от темпа, прочтите по-другому.

Когда станете укладываться в этот интервал, зафиксируйте темп в памяти и продолжайте в том же духе.

Часто контролировать тембр и темп своего голоса не удается из-за волнения. Причем с этой проблемой сталкиваются не только менеджеры низшего звена, но и руководители компаний.

Владельцу небольшого охранного предприятия "Заслон" Дмитрию Дичеву нередко приходится самому звонить своим потенциальным клиентам с предложением об охране офиса или сопровождении груза.

- На другом конце провода не знают, что я интеллигентен, хорошо одет и езжу на приличном автомобиле, - говорит Дичев. - Я часто начинаю волноваться. Думаю, именно из-за этого меня иногда "отсеивают", принимая неуверенный голос за некомпетентность.

Побороть волнение перед важным телефонным разговором можно с помощью так называемой "психогимнастики". Она включает в себя несколько немудреных упражнений.

Расслабьте губы и лицо, займите удобную позу. Посмотрите на какую-нибудь вещицу на рабочем столе и сконцентрируйте на ней свое внимание. Выровняйте дыхание и подышите низом живота, концентрируясь на ощущении тепла в солнечном сплетении. Можно ненадолго слегка прикрыть глаза и понаблюдать за своим дыханием. Через некоторое время оно само выровняется. Затем, чтобы взбодриться, встаньте и походите по кабинету. Сделайте несколько физических упражнений. Теперь можно делать важный звонок.

В процессе разговора полезно будет иногда двигаться, жестикулировать, задавая себе нужный темп и интонацию голоса. Но не принимайте боевой позы и не делайте слишком резких, рубящих жестов. Помните: ваши жесты по телефону "слышны".

Важные мелочи - Поинтересуйтесь, насколько занят ваш собеседник. Если ему сложно в данный момент с вами разговаривать, уточните, в какое время ему будет удобно перезвонить.- Узнайте, хорошо ли вас слышат на другом конце провода, не слишком ли быстро вы говорите.- Уточните, как удобнее называть вашего собеседника - по имени или по имени-отчеству.- Обязательно представьтесь первым и коротко изложите суть дела. Не забудьте поинтересоваться, насколько интересна тема разговора для собеседника.- Выражайте позитивное отношение к возражением собеседника. Это можно делать фразами "Я вас понимаю" или "Я разделяю вашу точку зрения". - Если вы называете конкретные цифры, например, стоимость товара или услуги, уточните, записывает их ваш собеседник или запоминает. Это встряхнет его, если он слушает невнимательно. - Прежде чем вешать трубку, подведите итог разговора: еще раз повторите то, о чем вы договорились. - Заранее условьтесь о дне и часе следующего звонка.

**Список литературы**

Для подготовки данной работы были использованы материалы с сайта <http://megarost.ru/>