

Nagy JZsolt

Parafon vagy telefon?

Hogyan telefonálj profin, félelmek nélkül?

*Lelkes kezdőknek, középhaladóknak és profi
vezetőknek*

Első, módosított kiadás

© Nagy JZsolt, 2021

Minden jog fenntartva!

A könyv honlapja: www.parafon.hu

ISBN: 978-615-01-0401-0

Kiadja: Nagy József Zsolt e. v.

A könyv a Hi Kommunikációs Akadémia gondozásában kerül kiadásra.



**KOMMUNIKÁCIÓS
AKADÉMIA**

Honlap: www.hiakademia.hu

Nyomdai munkák: Digitall Sapiens Print & Design

Honlap: www.digitallsapiens.hu

Jelen kiadvány szerzői jogi védelem alatt áll. Részleteit vagy egészét sokszorosítani, másolni, átdolgozni vagy nyilvánosan felhasználni (beleértve az elektronikus másolást, tárolást vagy továbbítást is) kizárólag a szerző előzetes írásos engedélyével lehet.

Tartalom

Előszó.....	5
Szakértői vélemények.....	8
1. Tudni vagy nem tudni? Ez itt a kérdés!	26
2. „Vágjunk bele” – mondta a lelkes sebész	35
3. A telefonbeszélgetés alapjai	43
4. Biztosan jó célon vagy? A telefonálás céljainak meghatározása	55
5. Mit szabad és mit nem?	61
6. 90%-os bejutás lepattintás helyett	72
7. A „Nem mondasz semmit” időpont-egyeztetési technika.....	81
8. Felmérés és visszahívás	84
8.1 A jó felmérés	88
8.2 A felmérés utáni visszahívás és időpontegyeztetés.....	96
9. Felmérés közbeni időpont-egyeztetés.....	103
10. Anyagküldés és visszahívás.....	108
10.1 Telefonos lépések	113
10.2 A jó anyag.....	129
10.3 Utánkövetés és időpont-egyeztetés	136
11. Telefonálás ajánlásból	143
12. A hideghívás alapjai	146
13. Kampány után jelentkező érdeklődők felhívása.....	154
14. Kifogáskezelés	160
15. Gyakorlási módok	170
Összegzés	173

Előszó

„A remény olyan, mint a vér. Amíg áramlik az ereidben, addig élsz.”

(Dmitrij Alekszejevics Gluhovszkij, orosz író)

Üdvözöllek a telefonálás birodalmában!

Lehet, hogy úgy érezted a könyv megvásárlása előtt, hogy nincs többé remény, de megnyugtatlak: mindig van remény!

Szerintem a remény szónak van az egyik legszebb meghatározása: „hit abban, hogy a dolgok jobbra fordulhatnak”. Hadd ismerjem el a hitedet abban, hogy jobbra tudod fordítani az életed alakulását, és remélem, ez a könyv hatékony eszköz lesz ehhez.

Azt tapasztaltam a telefonos tréningek során, hogy a következők okozzák a legtöbb fejfájást a telefonálással kapcsolatban:

- *Nem tudom, mit mondjak!*
- *Nem tudom, hogyan mondjam!*
- *Nem tudom, hogyan kezeljem a kifogásokat, bekérdezéseket, beszélásokat!*
- *Félek az elutasítástól!*
- *Félek a visszautasítástól!*
- *Félek a kudarctól!*

Ez a könyv azért született meg, hogy a segítségedre legyen, ha a fenti pontok bármelyikét meg tapasztaltad, és szeretnél túljutni rajta.

Viszont, ha arra számítasz, hogy egy kalandregénybe csöppensz, akkor ki kell ábrándítanom téged. Nem lesznek nagy ívű, érzelmes

sztorik, hatalmas szóvirágok, döbbenetes csattanók. Nem biztos, hogy szórakoztatónak fogod találni az elkövetkező oldalakat. De egy dologban biztos vagyok: ha elolvasod, megérted, végrehajtod a sok-sok feladatot, és alkalmazod az itt leírtakat, akkor sokkal könnyebben és eredményesebben fogsz telefonálni!

Amikor először kellett időpontot egyeztetnem, akkor értékesítőként dolgoztam. A callcenter-es lányok feladata volt az, hogy teletöltsék a naptáramat. Azonban akkoriban sokan elmentek közülük a cégtől, és két választásunk volt értékesítőként: vagy sokkal kevesebb tárgyalásunk lesz, vagy mi magunk is beülünk telefonálni. Én az utóbbit választottam.

Nem mondom, hogy nem voltak félelmeim. Voltak. Azonban igyekeztem nem nagyon foglalkozni velük. Aztán megcsináltam az első hívást. Időpont lett belőle. Nem értettem, hogy hogyan és miért történt így, akkor elég volt az, hogy örültem neki. Aztán felhívtam a második embert. Hát, kaptam egy nagy kövér NEM-et! Sebjaj! Ha már ott voltam, akkor csináltam tovább...

Mindent összevetve kb. 2 óra alatt egyeztettem 8 időpontot.

Mennem kellett, nem volt több időm.

Kicsit furcsán néztek rám az irodában; és nem értettem, miért...

Rákérdeztem, és azt a választ kaptam, hogy ez egy telefonos kolléga egész napos (8 órás) kvótája volt. (kvóta: elvárt teljesítmény) Akkor értettem meg valami fontosat: ha felkészült vagy az adott témában, és jól kommunikálsz, akkor teljesen mindegy, hogy ezt személyesen, telefonon, vagy egy Facebook posztban teszed. A gyakorlatban alkalmazható tudásod számít!

A Te sikered az én sikerem!

A könyvet ennek a gondolatnak rendelem alá. Vállalom azt is, hogy néhol még unalmasnak is találhatod.

Őszintén szólva nem ez érdekel.

Nekem az számít, hogy segítsek lebontani a telefonálással kapcsolatos félelmeidet a tudásod megalapozása és elmélyítése révén.

Ha ez sikerül, akkor boldog ember leszek!

Ezért kérek, hogy írd meg nekem a sikereidet (info@parafon.hu), és ha tudsz, küldj egy szelfit a könyvvel, mert olyan örömet szerzel ezzel, aminek az értékét pénzben nem lehet kifejezni.

Köszönöm a bizalmadat. Ígérem, igyekszem rászolgálni!

Jó tanulást, sikereket és eredményeket kívánok Neked az életed minden területén!

Barátsággal:

Nagy JZsolt

A Hi Kommunikációs Akadémia alapítója

Kommunikációs előadó és tréner, Szakíró

Szakértői vélemények

Tassi Zsolt, Országos Igazgató, OVB

Pénzügyi szolgáltatások közvetítése során az elmúlt 25 év alatt a csapatomban rengeteg telefonálási módszert, technikát kipróbáltunk. Vannak módszerek, amiket sikeresen használtunk és vannak technikák, amik nem működnek mindenkinek, mindenkinél.



Nagy JZsolt könyve azért tetszett, mert nem azt mondja, hogy “dolgozz keményebben és minden jó lesz”, hanem konkrét példákat, mondatokat ajánl, ami használható és működik!

Olyan gyakorlatias segítség ez tanácsadóknak, értékesítőknak, vezetőknak, amiket 2020 után a pandémia miatt megváltozott üzleti világban is hatékonyan lehet alkalmazni az online térbe átköltözött kommunikáció terén és a hagyományos telefonálások során egyaránt!

Krasnyánszky Zsuzsanna, Területi vezető, Aegon Magyarország

Az értékesítésben dolgozó kezdő és gyakorlott kollégáknak is jó szívvel ajánlom a könyvet, valamint a tréningeket is.

Az imponáló profizmus mellett új szempontokat ismerhetünk meg a hatékonyság növelése érdekében.



Tőreki Tamás, Network Specialista, Zinzino vezető

A telefonálás nem probléma, hanem játék, de csak annak, aki érti mit és hogyan kell csinálni. Értsd meg te is!

Könnyen érthető egyszerű technikákat ad át Zsolt ebben az anyagban, amivel a jelöltedet könnyedén kommunikációba tudod hozni.

Lépésről lépésre visz végig a folyamaton és a végén az igazi magabiztosság érzésével fogsz hívni bárkit!

Igazi hiánypótló tudástár!



Korponai Gyula, Network Specialista, Sunmoney

Zsolt könyve egyedülálló a piacon. Én 2018-óta onlineban dolgozom, de a telefon használatát nem lehet kizárni üzletépítés terén.

Zsolt lépésről lépésre viszi végig az olvasót(tanulót) hogyan kell ezt professzionálisan csinálni.

Hiánypótló könyv, mindenkinek kötelezővé tenném, aki értékesítéssel foglalkozik.

Köszönet érte Zsolt!



Fehér Krisztián, marketing-kommunikációs szakember, franchise-hálózat vezető (Netfone Telecom - MOBILháló)



Ez egy őszinte gyakorlatias kézikönyv, amely segítségére lehet mindenkinek, aki üzleti célból emeli fel a kagylót, vagy nyomja meg a zöld gombot. Teljesen mindegy, hogy hivatali ügyintézés, vagy értékesítés céljából teszi is ezt, igaz, az utóbbi közönség közül is az MLM rendszerek értékesítőinek nyújt közvetlen segítséget. Ajánlom viszont call centerben hideghívásokat indító operátoroknak is, hiszen mindazon kifogáskezeléseket, kommunikációs hátttereket és technikákat megmutatja, amiket én magam 3 call centerben projekt vezetőként is összegyűjtöttem sok év alatt. Elfogadtatja az olvasóval, hogy eddig néha valóban "parázott" a telefonálástól, de ezt azonnal fel is oldja a legelején egy nagyon eredeti interaktív példával. Már az első oldalakon olyan tapasztalattal gazdagodik az olvasó, amely miatt már érdemes a könyvet megvenni.

Ez a gyakorlatiasság végigvonul az egész műben és az értékesítési folyamat minden szituációjára hoz kommunikációs érveket és a telefonálásban használható megoldásokat.

A közvetlen stílusa és a helyenként munkafüzet jellege miatt nagyon könnyen olvasható és gyorsan elsajátíthatók a gondolatai. Én magam is sok jegyzetet készítettem saját magamnak az olvasása közben.

Riba Gábor, aranykereskedő, Értékesítési igazgató, Soldus Aurum

Zsolt minden szava aranyat ér, amit a Parafonban leírt – mondom ezt több évtizedes értékesítői és cégvezetői tapasztalattal a hátam mögött.



Úgy gondolom, hogy bár minden változik a mai világban, új termékek, szolgáltatások és technológiák hódítanak teret, egy dolog biztosan megmarad: minden cég és értékesítő akkor tud működni, ha válságálló módon tud forgalmat és bevételt generálni magának. Ebben pedig kiemelt fontossága van a telefonálásnak, mint a kommunikáció biztonságos formájának.

Aki nem tud telefonálni, az nem fog tud tárgyalni sem, viszont aki igen, az sokkal sikeresebb és eredményesebb a tárgyalásokban is. Ebből az következik, hogy több bevétele lesz neki is és az általa képviselt vállalkozásnak is. Ezért fontos, hogy ebből a könyvből meg tudja tanulni azokat az alapokat, amik nélkül ma már elképzelhetetlen a sikeres értékesítés!

Vincze Ambrus, Mézbogyó Nagykövet, Talajmegújítási Specialista

A könyv olvasása közben jöttem rá, hogy éves szinten több százezer forintot spórol meg számomra a könyvben található telefonálási útmutató.

Ennek alapján át tudom szervezni a tevékenységemet és több időm jut a családomra is!



Dr. Kis J. Ervin, lobbista, igazságügyi szakértő, pénzügyi-gazdasági tanácsadó, Pénzügyi és Sportmenedzser Iroda Kft. a Quantis Consulting ZRT együttműködő partnere



Rendelkezem 23 éves értékesítői, illetve pénzügyi-gazdasági múlttal. Ez alapján kijelentem, szakmailag jól összeállított, tárgyilagos, lényegre törő, jól használható szakmai anyag.

Segítsége lehet nemcsak a kezdőknek, haladóknak, hanem az újrakezdőknek és a gyakorlottaknak is.

Vásárhelyi Andrea, Gyémánt vezető, Zinzino

Tudás és gyakorlat nélküli, lelkes amatőr próbálkozó voltam az első MLM hálózatom elindításában. Zsolt segítségét kértem és az alapokat tisztázó tanfolyamának elvégzése után alig 7 hónap alatt egy jelentős vezetői szintre léptem. Képzési anyagai, tudása egyszerűen érthető, wow-érzést keltő.



Könyve elengedhetetlen, véleményem szerint szükségszerű mindazoknak, akik az értékesítés és a Network Marketing területén boldogulni akarnak ebben az évtizedben

Pancsa László Attila, a Sprézz és élj! csoport vezetője

Amit tudnod kell, hogy ez nem az a könyv lesz, amit, ha elolvasol, mosolyogsz, hogy milyen jó volt letenni és mennyi mindent adott! Felejtsd el a szokásos könyvélményeket! Többet kapsz ennél, mert ha ezt a könyvet letetted, rálátásod lesz! Saját magad külső szemlélőjévé válsz.



Megérted, mi az, amit alkalmazni fogsz, azaz cselekvésként beépítesz a folyamatba! Akaratlanul javítani fogod magad, mert azonnal beépül az elmédbe. Ez az, ami miatt többet ér és ami miatt többet ad neked, mint hitted volna az elején!

Ambrusz László, kommunikációs igazgató, Zeomineral Product

Amíg nem üzleti céllal használunk egy telefont, addig minden a legnagyobb rendben van, bátrak vagyunk!

Ha üzleti céllal kellene használnunk a kis békés kedvencünket, akkor egyik pillanatról a másikra félelmetes vadállattá tud változni.

Zsolt jó hangulatú és gyakorlatias tréningjei megtaníthatnak arra, hogyan légy állatszeliidítő, hogyan szelídsd meg ezt a vérszomjas vadállatot: a telefont!

Jó szívvel ajánlom!

Tanulni sosem késő!



Baranyai Antal, kereskedelmi igazgató, Natural Immune Control System Zrt.

A vállalat, ahol dolgozom, előflórás termékeket forgalmaz és mára már 25 országba szállít, valamint 10.000 fogyasztót látunk el az étrend-kiegészítőinkkel.



Tanácsadóink rendszeres képzéseken vesznek részt, amelynek része a „telefonálási” tréning is. A könyv olvasása közben sok olyan technikával, taktikával találkoztam, amely hasznos része lehet a mi tananyagunknak is. A könyv erőssége pedig az, hogy konkrét példákon keresztül mutat be gyakorlatias, kipróbált és működő variációkat egy témára, a telefonálásra.

Az életem elmúlt 25 éve arról szólt, hogy naponta szerveztem találkozókat, egyeztettem időpontokat leendő fogyasztóinkkal, - partnerekkel, telefonon keresztül. Szóval, biztos állíthatom, hogy ez a könyv hathatós kapaszkodót nyújt majd azoknak, akik még nem vetették bele magukat ebbe munkás, de szép szakmába.

Az új partnereinknek jó szívvel ajánlom ezt a könyvet.

Oszvald Gabriella, Sunmoney, Team Leader

Ajánlom mindazok számára ezt a könyvet, akik emberekkel foglalkoznak és hatékonnyá kívánják tenni tevékenységüket.

Nagy JZsolt egy nagyon frappáns, kellő humorral fűszerezett, gyakorlatban használható írást adott a kezünkbe. A felkészüléstől a beszélgetés zárásáig végig vezet bennünket a telefonos kommunikáció területén, minden olyan apró technikát részletesen kibontva, amely könnyen átvihető a gyakorlatba és ennek alkalmazása elhozhatja számunkra a kívánt eredményt.

A kezdőknek "termékeny táptalajt" biztosít tevékenységük elkezdéséhez, illetve a már tapasztalattal rendelkezőknek is új nézőpontokat ad tudásuk felfrissítéséhez, ahogy számomra is hasznos tartalommal bírt az írás. Ezúton köszönöm neked Zsolt ezt a könyvet. Kollégáim számára is jó szívvel ajánlom.

Ha van kérdés, van válasz és van választás. /O.G/



Sztruhár János, Hálózati vezető, Zinzino

Az egyik legfontosabb eszköz a mai hálózatépítésben a különböző eszközökkel való jó és helyes kommunikáció. Ennek a hiánya már nagyon sok csalódott hálózatépítőt és sikertelenséget teremtett.



Zsolt egy olyan könyvet ad az emberek kezébe, melyben segít megtalálni mindenki számára azt a kommunikációs formát, mely nagyon hiteles, és főleg működőképes.

Ez egy fontos könyv az MLM piacán, mellyel sokkal hatékonyabb és sikeresebb tudsz lenni a meghívásoknál és az emberi kapcsolatok építésében is.

Bánfi Renáta, Travel Consultant, MWR Life

Nagyon örülök ennek a könyvnek, mert én nemcsak olvashattam, hanem élőben is megtapasztalhattam a hatékonyságát Zsolt tanításának.

Elképesztő, hogy elég 1 ilyen könyv és máris örökre megváltozik a hozzáállásunk a témához.

Nagy hálát érzek iránta, hogy ezt a témát elővette, kielemezte és egy olyan gyakorlati tudássá formálta, hogy joggal hívhatnám „csodafonnak” is ezt a könyvet.

Kívánom, hogy te is valósítsd meg az álmaidat, hiszen az egész világ lehet a névlistád, akiket bármikor felhívhatsz és bármekkora üzletet felépíthetsz!



**Sörényi Attila, Országos Értékesítési igazgató,
Hálózatvezető, a Fundamenta Személyi Bankár
vezetője**



Én nagyon szeretek finomakat enni. Küzdök is (úgy 40 éve) a felesleges kilókkal, de hát mit lehet tenni, ami finom, azt érdemes megenni. Édesanyám most 75 éves. Tizenöt éves kora óta főz és állíthatom, hogy nagyszerűen. Van neki egy receptes könyvecskéje, amiben a gondosan összegyűjtött receptjei vannak. Ami meglepő, 60 éve a mai napig rendszeresen előveszi, átlapozza, nézegeti azt, megnézi a hozzávalókat, a mennyiségeket... néha pedig csak azért, hogy inspirációt gyűjtsön a főzéshez. Nem azért, mert nem tudja... hanem azért, mert a legjobban akarja elkészíteni.

Én 30 éve vagyok a pályán. Voltam ultra sikeres értékesítő, mentor, tréner, fejedvadász és 25 éve komoly értékesítési vezető. A pályám mérnökként indult, kocka integrálással és Kirchoff csomóponti törvényeivel... hisz senki nem születik értékesítőnek. Annyira nem, hogy sok mindent elképzel az ember a jövőjéről, de azt biztosan nem, hogy erre született volna. Pedig mennyire tévedünk, amikor ezt gondoljuk. Ma már tudom, hogy az élet nagy törvénye ez: Mindenki abból él, amit el tud adni! Minden más csak magyarázkodás.

Amikor az első lépéseim tettem, akkor még nem volt internet, de még értelmezhető vezetékes telefonhálózat sem. Beültünk az autónkba, elővettük a címanyagunk és indultunk a személyes időpontegyeztetés élő levezenylésére, szemkontaktussal, kézfogással. Minden cím és ajánlás kidolgozottsága azonnal az arcunkon csapódott le. Akkor még, ifjúként a Matávnál dolgoztam főállásban, így az unalmas délelőttök elütésére mindig jól jött egy kis

telefonbetyárkodás. A központtal szemben volt egy telefonfülke, ami a központ ablakából tökéletesen látszott, hát a fülkét ügyesen felhívtam és az ablakból figyeltem az arra járók reakcióit. Mindig volt olyan, aki felvette – sőt, nemcsak felvette, hanem be is mentek a szemben lévő butikba ezt azt elintézni, éppen amit kértem tőlük...

Rájöttem: az embereknek pont ugyanúgy zavarba jönnek, ha más idegen emberekkel kerülnek telefonos kapcsolatba. És ha irányítom ezt a zavart, ha én nem izgulok, akkor minden egyszerű. A para csak a saját fejünkben létezik, nyomasztólag nehezedik ránk a: „most mit gondol rólam ez a valaki” kényszer. Számomra ezt a felismerést a betyárkodás névtelenség burka megadta. Csak elemeznem kellett, hová is lett a laza vidámság a hivatalos hangomból.

Mert végül is: Mindenki abból él, amit el tud adni. A siker leírható, a módszerek tanulhatóak. Pont úgy, mint egy receptes könyvben. Időpont nélkül nincs tárgyalás, nincs kapcsolatfelvétel, így nincs eladás sem. De állásinterjú és előléptetés sem. Amit el akarsz kerülni az életben: az ismeretlen emberrel beszélni, hideg hívásokat kezdeményezni. Kudarcélményt cipelni a lelkedben.

Ez a könyv erről szól. Egy tankönyv. Pontosan az, amit állít magáról: leleplezi a kapcsolatfelvétel titkait. Hidat ver ahhoz, hogy átkeljünk a para szakadék felett és életünk vidám perceit növeljük. Az időpont egyeztetés célja az időpont és nem az eladás. A kapcsolatfelvétel célja a kapcsolat elindítása és nem a lezárás. Sőt, egy picit több... a jó érzés elérése.

Pár szó helyes használata mindent megváltoztat. Konkrét és hatásos. A könyv nem arra vállalkozik, hogy újdonsült laborkísérletekkel fárasszon, hanem arra, hogy az elmúlt harminc év legfontosabb gyakorlati eszközeit működő formában leírja. Egy világos tankönyv

az értékesítést tudni akarók számára. Mint anyám receptes könyve. Világos, érthető és mindenki élvezni a végeredményt...

Köszönöm, hogy összeszedett, követhető és érthető formában átadod ezt a tudást, mert a leírtakat a magaménak érzem...

Horváth Tibor, Eology, Business Partner

Amikor nekiláttam, akkor bevallom kicsit szoknom kellett a stílust. Ez utólag kiderült, hogy elsősorban az én lelki aktualitásom miatt volt. Akkor félre is raktam.

Másodszorra már semmi rossz érzésem nem volt. A két olvasás közötti különbség oka az, hogy míg az első próbálkozásnál egy alacsony rezgésszinten voltam, addig a másodiknál már a szokásos magas rezgések voltak rám jellemzőek.

Mivel a könyv úgy kezdődik, ahogy folytatódik, vagyis dinamikusan és lényegre törően, ezért nem tudtam fogadni úgy a stílust, ahogy az egyébként - köztünk szólva - normális.

Ez véleményem szerint azért fontos, mert egy induló partner, valamint egy aktív Networker rezgésszintje szintén magasan van, és azonnal rá tud érezni a könyvre is. S tudjuk, a megfelelő energiaszint elengedhetetlen az eredményességhez.

A tematikájába nem tudok belekötni. Sorrendbe szedve, visszautalásokkal... perfekt. Részletes, magyarázó, gyakorlatias, és ami legfontosabb hiteles. Ez utóbbi átjön az információk



minőségéből és azok gyakorlatiasságából. A saját példák kifejezetten motiválóak.

Könnyen emészthető írás, és külön tetszik az elején lévő gyakorlat. Ez kedvet hoz a tudás elsajátításához, és inspirál a többi gyakorlat kivitelezéséhez.

Számomra is tartalmazott számos újdonságot, vagy épp már mellőzött gondolatot, technikát.

A hideghívás előtt szívesen olvastam volna még a zárásról (ami egyébként érintve volt), de azt gondolom ez nem hiányosság. Valószínűsítem tudatosan maradt ki! A telefonon történő zárást én is csak végszükség esetén végzem.

A hiányérzetem inkább abból fakadt, hogy öröm lett volna olvasni erről a te gondolataidat. Na jó... kíváncsi is vagyok. 😊

Nagyon élveztem a könyvet, és alig várom már a személyes kiegészítéseket a csapatom előtt. Jó sok kérdést fogsz kapni! 😊

Összegezve:

A könyv használhatóan gyakorlatias, és sokkal többet ad annál, amit a címe mutat. Átfogó képet ad az értékesítésben szükséges attitűdről, képességekről és azok elsajátításáról, gyakorlásáról. Valódi kézikönyvet kapunk, aminek napi szinten vehetjük hasznát az offline és online térben is. Igazi pénzre váltható tartalom.

A telefon azok számára is ijesztő, akik ugyan régóta használják ezt az eszközt, de nem gyakorolják eleget, vagy elég jól.

Minden újabb lendületnél van egy "parafon" időszak. A könyv használatával azt gondolom úgy lehet a napi rutinba beépíteni a telefonálást, hogy para mentes alapképességgé válik.

A könyv olyan életszerű és működő módszertant ad a kezünkbe, amit bármely iparágban hasznosítani tudunk.

Amennyiben az olvasó szándéka az, hogy a "Parafon"-ból Csodafon legyen, akkor érdemes elolvasnia és a mindennapi munka részévé tennie ezt a könyvet.

Utasi Anita, Sapphire Manager, Forever Living Products Ltd.

Tömör, lényegre törő! Ezért (is) imádtam mind a 108 oldalát a könyvnek!

Minden aspektusát a meghívásnak maximális körültekintéssel és gyakorlatiassággal jár körbe, és nagyon megnyerték a tetszésemet az életszerű példák



- látszik, hogy az író a tapasztalatait osztotta meg, nem pedig üres frázisokat puffogat, amit mástól látott vagy hallott, de ő maga soha nem csinált!

Imádom, ha a területén egy tapasztalt profitól tanulhatok és leshetek el konkrét, azonnal használható fogásokat, alapelveket!

Pont ezeket kaptam!

Pedig úgy gondoltam, hogy én már mindent (is) láttam, hiszen 20 éve foglalkozom értékesítéssel; 3 évig direkt értékesítéssel, ahol összesen 1 milliárd forint forgalmat bonyolítottam, a saját bőrömön tapasztaltam a könyv példáit pro és kontra... 😊

17 éve pedig networkinggel foglalkozom, a szakma összes elérhető könyvét elolvastam, és úgy gondoltam nem fogok újat hallani...

De hallottam... 🙏 😁 ❤️ !!!

Nagyon tetszik a könyvedben, hogy MINDEN alapelv, fordulat, és fogás benne van, amit egy kezdő, haladó vagy öreg róka TUD HASZNÁLNI!

Használható tudás egy helyen, egy kötetben!

Örömmel olvastam és csak ajánlani tudom minden embertársamnak, aki:

- networker
- egyéni vállalkozó bármilyen területen
- van, volt, vagy lesz családja
- aki már legalább 2 fős szigeten, félszigeten, kontinensen lakik
- randizni akar megtanulni
- biztosítási ügynök
- pénzügyi vonalon tevékenykedik
- van, volt vagy lesz főnöke
- van, volt, vagy lesz alkalmazottja, beosztottja.

Az egész Élet egy nagy meghívás!

Ha elolvasod, kiderül számodra is, hogy hogyan vonatkozik ez Rád!



**Iványi Zoltán, Profitmaximalizáló
Specialista, Marketing Legenda,
marketinglegenda.hu**

Iványi Zoli vagyok. Profitmaximalizáló
Specialista.

12 éve foglalkozom értékesítéssel és
oktatásával, néhány éve pr és
marketinggel is. A karrieremet call
centeresként kezdtem, később építettem fel saját call centert és
jelenleg is oktatom a telefonálást. Mindig a tudás alapú
értékesítésben hittem, ezért nagy volt és nagy most is a lexikális
tudásom. Folyamatosan képezem magam, hogy mindig a piac előtt
járjak.

Ugyanakkor, ha valaki azt mondja nekem, hogy valami újat tud
mondani a telefonálásról, azt gondolkodás nélkül körberöhögöm!
Aztán elolvastam a Zsolti könyvét...

Meglepődtem, mert még számomra is voltak benne olyan
momentumok, amik az elmúlt évtizedben elkerülték a figyelmemet.
Remekül összerakott, átlátható, könnyen értelmezhető és
begyakorolható anyag. Élmény volt olvasni és nagyon jól esett újra
valamit tanulni ebben a témában is. Azt gondolom, hosszú évek óta
ez az első igazi hiánypótló könyv ebben a témakörben.

Ha a telefon munkaeszközöd, ez a könyv kötelező olvasmány!
Rendeld meg! Mindenképpen dedikálva kérd, mert hamarosan ez a
mű lehet a szakma Bibliája!



**Németh Csaba, vezető értékesítő, tréner,
író, <https://sikerhozo.hu/>**

Itt egy újabb, de ezúttal zseniális
sikerkellék!

Látszólag egyszerű téma a telefonálás.
Mégis rendkívül összetett, ha üzletileg
végzed, és sikereket akarsz elérni. Nagy
JZsolt fantasztikusan és éleslátóan
bogarozza ki a fonalakat, mutatja be minden aspektusát.



Két féle módon tanulok meg dolgokat. Ezt kategorizálhatnám így:
magán vs. üzleti, vagy így: elfekvő / hasznos, de végső soron: hobby
/ alkalmazott tudás. Sok mindent megtanulok/megjegyzek, csak mert
érdekel. De van, amit kifejezetten azért sajátítok el, hogy
alkalmazzam. Mondanom sem kell, a profit ez utóbbiból keletkezik.

Régebb óta ismerem a képletet, miszerint „Tudás + Nem alkalmazás
= Nem tudás”.

Mégis zseniális volt, ahogy Zsolti leírta, miért utáljuk a tanulást. A
telefonálás témakörén túl fantasztikus tanulási módszertan is van a
könyvében. És ez nem csak az épp megtanulandókhoz adnak
segítséget, a múltban felszedett tudás is többlet értelmet nyer általa.

Már a könyv elején is AHA élményeim voltak (tudod, az a
homlokracsapós), tényleg, és több is, pedig pár évtizede pályán
vagyok én is. Zsolt korábbi munkáit is volt szerencsém ismerni, azt
hittem, ezeket nehéz lesz felülmúlni. Nos, sikerült. A Parafon
lendületes, gyakorlatias, azonnal alkalmazható tudást és
megoldásrendszert ad a kezébe, csipetnyi humorral fűszerezve (és
egyáltalán nem unalmas!). Ha hálózati vezető lennék, bizony
betenném a kötelező olvasmányok közé!

Volt időszak, amikor üzletkötőknek tanítottam üzleti kommunikációt – ezeket eredménnyel alkalmazták, nőttek a mutatók. Azonban, ha Zsolti tudását és módszertanát hozzátehettem volna, akkor a növekedés sokkal meredekebb lehetett volna.

Személy szerint a Parafont nem csupán szakmai tartalma és minősége, valódi és hasznos tudásanyag mivolta miatt imádtam. Telis tele van gyakorlati lépésekkel. Nem csupán egy száraz elméletkönyv, Zsolt kinyúl a lapokon keresztül, megfogja a kezéd, és segít, lépésről-lépésre. Kizártnak tartom, hogy ha alkalmazod, ne lennél sikeres!

1. Tudni vagy nem tudni? Ez itt a kérdés!

A tanulás-tudás-alkalmazás 4 szintje

„A tudás kincs, de a gyakorlás hozzá a kulcs.”

(Ibn Khaldún, ókori arab történész)

Igen, használhattam volna a Lenintől való „Tanulni, tanulni és tanulni!” idézetet is, mert tényleg a tudás az egyetlen dolog, amit nem tudnak elvenni az embertől; és lássuk be, a tudásra minden téren szükség van a boldoguláshoz.

Ám a tudást sokszor furcsán értelmezik – legalábbis szerintem.

Ugyanígy a tanulást is, amitől a legtöbb embernek azonnal háromoldali idegzsábája lesz, ha csak a szót meghallja.

Vajon miért van ez így?

Hogyan és mikor alakul ki ez a negatív reakció?

Hogyan lehet ebből kijönni?

Hadd kezdjem azzal, hogy a hiba nem a Te készülékedben van.

Biztos vagyok abban, hogy lelkesen mentél iskolába az első nap, vártad a nagy kalandot, és nem volt ciki mérhetetlen tudásvágygal bemenni a suliba! Az utána következő években sok emberrel történt valami... Valami olyan, ami mára azt az említett háromoldali idegzsábát hozza elő, de rögtön, ha csak meghallja a tanulás szót!

Hogy mi történt?

Egyszerű a válasz. Annyi de annyi olyan dolgot kellett „megtanulni”, azaz valahogyan visszaböfögni mindenféle megértés és értelmes gyakorlati alkalmazás nélkül, hogy elég lett az értelmetlen memorizálásból. A kulcs ugyanis az alkalmazhatóságban van.

Most őszintén! Ma hány százalékát használod az iskolában tanultaknak?

Én közel 20 évet töltöttem iskolapadban, mert szerettem tanulni, szerettem iskolába járni. Ha belegondolok, akkor maximum 20 (!!!) százalékát használom annak, amit valaha is meg kellett. És hidd el, sokféle dolgot kellett „megtanulnom”!

Amióta tréningeket tartok, az alkalmazhatóság alapelvét a legmesszebb menőig szem előtt tartom.

Ennek alapján 4 lépésre osztom bárminek a megtanulását.

Neked is érdemes átgondolnod ezeket, mielőtt belevágysz bárminek a megtanulásába! Ha ezt az eljárást követed, sok kellemetlen élménytől óvod meg magad. Ez a lépéssor kapaszkodó lesz majd a gyakorlatban, az alkalmazás során.

Mi ez a 4 lépés?

1. *Adatok összegyűjtése és tisztázása*
2. *Megértés*
3. *Steril gyakorlás (zavaró körülményektől mentesen)*
4. *Éles gyakorlás*

1. Adatok összegyűjtése és tisztázása

Érdemes mindent úgy megtanulni, hogy az elmélettel kezded, abból is azokkal az adatokkal, amire az egész témakör épül. Ezeket az adatokat tisztán kell látni és teljesen érteni, mert ha az alap nem stabil, akkor az építmény előbb-utóbb összedől.

A telefonálásban is vannak ilyen alapadatok. Tudnod kell például, mit jelent a telefon (tele: távoli, fon: hang), a telefonálás, a szkript (szkript: mintaszöveg), mi a te szereped, ki alkotja a célcsoportodat, mi a célod a hívással, mit akarsz elérni, mikor fogsz telefonálni stb.

Feladat:

Írd össze azokat a szavakat, amik alapvetően meghatározzák a telefonálást, és olvasd el a jelentésüket!

Segítség: telefon, telefonálás, kommunikáció, szöveg, időpont-egyeztetés, találkozó, tárgyalás, MLM, értékesítés, célcsoport, cél, eredmény, lista

2. Megértés

Az adatok önmagukban nem alkalmazhatóak, azaz a közöttük levő összefüggések ismerete nélkül nem használhatóak. Tudnod kell, hogy melyik infónak mi a funkciója, és mi a viszonya a többi információhoz, mi kapcsolja össze őket.

Vegyünk egy autót. Tudod, hogy van kormányja, kerekei, motorja stb. Ettől még nem fogod tudni vezetni. De ha ismered azt az összefüggést, hogy a kormány elfordításával a kerek is elfordulnak, ezáltal az autó is, mégpedig abba az irányba, amerre a kormányt tekered, akkor egy mozgó autót viszonylagos biztonsággal tudni fogsz működtetni.

Példa:

Tisztáztad a szereped, és az ügyfél/jelölt szerepével is tisztában vagy. Viszont ha nem ismered azt az összefüggést, hogy olyan dologról lehet bárkivel is beszélgetni, ami NEKI FONTOS vagy SZÁMÁRA ÉRDEKES, akkor a sikerességed igencsak csekély lesz.

Feladat:

Határozd meg a telefonhívásaid célját és azt, hogy hogyan illeszkedik ez az értékesítési kommunikációs folyamatodba!

3. Steril gyakorlás

Na, itt kezdted el majd csinálni is azt, amiről eddig csak gondolkodtál, de tedd ezt ésszel! Ne a lelkes sebész módszerét alkalmazd, aki bátran, mindenféle gyakorlás nélkül belevág a betegbe, mert neki biztosan rossz lesz a statisztikája! A profi sebész viszont előbb több száz vagy ezer órát gyakorol steril körülmények között, ahol nem érheti kudarc, és nem tehet kárt senkiben.

Tudod-e, hogy mi a fő különbség az amatőr és a profi között?

Az, hogy a profi akkor is gyakorol, amikor már azt hiszi, hogy tudja.

És a gyakorlással nem áll le ezután sem!

Nézd csak meg a kedvenc zenészedet, sportolódat, a legsikeresebb hálózati vezetőket, vagy telemarketingeseket! Egy dolog biztosan közös bennük: rengeteget csináltak azt, amit csinálnak, és ettől váltak profivá. Jó eséllyel még ma is sokat gyakorolnak, mert a világ napról-napra többet és többet vár el mindenkitől. Ennek pedig csak a folyamatos „edzéssel” lehet megfelelni.

Az is fontos a telefonálás kapcsán, hogy képes legyél FIGYELNI a vonal túlsó végén levő emberre. Ez kulcsfontosságú!

Ugyanis, ha magadra figyelsz, hogy éppen mit mondj, hogyan reagálj, netalán arra, hogy le tudd győzni az idegességedet, a hangod remegését, hogy eszedbe jussanak a szavak, akkor már vesztettél is! Azért, mert NEM FOGOD MEGHALLANI azt, amit az ügyfél/jelölt mond.

Pedig elmondják, miért lenne jó nekik a Te terméked vagy szolgáltatásod!

Tehát először is kezd azzal, hogy megtanulod a telefonos szöveget szóról szóra, és felmondod például a falnak. Vagy az ablaknak! Mintha verset tanulnál! Csak éppen most nem a magyartanár fog osztályozni, hanem az élet. Ám itt komoly a bukta, nem pedig lekváros!

Ez két dologban fog segíteni: egyrészt nem magadra fogsz figyelni, hiszen tudod a mondókádat, és képes leszel ténylegesen meghallani azt, amit a másik mond. Másrészt lesz egy út, amin végig akarsz vinni a másikat, és ezzel a szándékkal kezdődik a beszélgetések irányítása. Ugyanis ha nem tudod, honnan hova akarsz eljutni, akkor hidd el, hogy a másik tudni fogja! És nyugodt lehetsz, nem oda fog eljuttatni, ahová Te szeretnéd!

Tehát gyakorolj egyedül, tanuld meg a szövegedet szóról szóra, aztán gyakorolhatsz a pároddal, a munkatársaiddal (szigorúan telefonon!!!), vagy egy-két közeli baráttal. Biztosan szívesen segítenek! Amennyi időt és energiát ebbe beleteszel, annyira leszel sikeres!

Feladat:

Írd össze azokat, akikkel szívesen gyakorolnál: családtagok, közeli barátok, munkatársak és beszéld meg velük azt, hogy segítenek-e neked ebben!

Kiegészítés: Hogyan ne égj be a hozzád legközelebb állók előtt?

Adok egy tippet, ami inkább egy szemléletmód.

Először is meg kell tanulnod a teljes értékesítési, vagy regisztrációs folyamatot. Tudnod kell, hogy hogyan regisztrálj be valakit akár ingyenesen, akár fogyasztóként, akár pedig munkatársként.

Másodszor írnod kell egy telefonálási szöveget. Kell, hangsúlyozom, KELL, hogy legyen egy előre megírt szöveged a telefonáláshoz!

Harmadszor: le kell írnod legalább vázaltszerűen egy tárgyalást! Ugyanis, ha nem tudod, hogy honnan hova akarsz eljutni, akkor hidd el, a másik fél fogja tudni és az biztosan nem az lesz, ahová te el akarsz érn! Másrészt ha te nem irányítasz, akkor téged fognak irányítani. A végcél pedig ebben az esetben is teljesen más lesz, mint ahová te akarsz eljutni!

Ha ez megvan, akkor készen állsz arra, hogy PROFIN felhívd azokat az embereket, akik érzelmileg hatnak rád. Ha enélkül teszed, azzal sincs semmi baj, de ne lepődj meg, ha csalódás és kudarc lesz a vége! Ennek a fő oka az, hogy nincs előkészítve a terep. Ez olyan, mintha elméleti és gyakorlati tapasztalatok nélkül ülnél be az autóba, mert valaki azt mondja, hogy csináld! És azzal indokolja, hogy majd jó lesz, mert neki sikerült! Hát... Igen, vannak olyanok, akiknek valamiért kapásból mennek bizonyos dolgok, de valljuk be őszintén,

nem mindenkinek megy minden elsőre! Ugyanakkor megtanulható, és ez a kulcs!

Sajnos, számos vezető úgy gondolkodik az MLM-ben, hogy mivel nekik sikerült (és kb. ennyit tudnak – tisztelet a kivételnek), akkor mindenki másnak is sikerülni fog. Viszont az a tény, hogy akik így építenek hálózatot, azok rengeteg MLM sérültet hagynak maguk mögött, másrészt néhány évente új és új hálózatba kezdenek, mert nem tudják, hogyan kell azt működtetni. Aztán újra nekirohannak, elviszik a csapat felét máshova, darálnak egy fél évig, majd megállnak és hátranéznek, hogy ki él még a regisztráltak közül. Aki megmaradt, azzal megpróbálják ugyanezt végigcsináltatni. Nos, ez a biztos receptje a szakma lejáratásának a piacon.

Sokkal okosabb az az út, ha megtanulod a lépéseket, mint bármilyen munkahelyen, vagy az iskolában. A suliban sem azzal kezdenek első osztályban, hogy hatványoznak, meg a Pitagorasz-tételt alkalmazzák. Egyszerűen biztos, megtanult és begyakorolt alapok nélkül nekiindulni a hálózatos, vagy direkt értékesítésnek szinte kész öngyilkosság. De ha valaki erre vágyik, hát hajrá! Ám ha mégsem, akkor ezekben az alaptudásokban segítünk az Akadémiámon a fantasztikus munkatársaimmal!

Visszatérve az eredeti kérdésre: ha megvagy a három lépéssel, akkor a következő az legyen, hogy felhívod a listán szereplőket és megmondod nekik a következőt:

- Szia! Azért hívlak, mert elindítottam egy vállalkozást, és szükségem lenne a segítségedre! Sok dolgot kell megtanulnom és az a kérdésem, hogy segítenél-e ezt gyakorolni? Hogy mit? Hát, tudod, sokat kell majd telefonálnom, meg emberekkel beszélnem. Ezt kellene gyakorolnunk. Benne vagy? De jó! Fontos tudnod, hogy ez részemről tényleg csak gyakorlás. Köszönöm!

A szöveget nyugodtan írd át a saját szavaidra és ha így csinálod, akkor biztosan sokkal kevesebb kudarc és csalódás fog érni a legbelsőbb kapcsolati köröd megkeresésekor.

4. Éles gyakorlás

Az éles gyakorlás azt jelenti, hogy tényleg ügyfeleket hívsz fel, DE!!! Ebben a fázisban még nem vársz el olyan eredményeket magadtól, mintha már 20 éve csinálnád! Engedd meg magadnak, hogy innentől lelkes kezdő lehess, hibázhass, tévedhess, izgulhass, és ne legyél túl szigorú magaddal!

Kb. az első 50 telefonhívás, az első 50 tárgyalás még gyakorlópálya. Arra figyelj, hogy az elején ragaszkodj a szkripthez (mintaszöveg), bárkitől is származik az. Ne térj el tőle!

Közben figyeld meg az ügyfelek/jelöltek reakcióit és a saját reakcióidat. Amikor már biztos vagy abban, hogy mit is akarsz mondani, akkor már változtathatsz. Azt fogod észrevenni, hogy esetenként más szavakat használnál. Hát írd át a szöveget! Azt fogod érezni, hogy egyes beszélgetésekben kihagynál részeket, mert nincs rá szükség. Hát hagyd ki! De az is lehet, hogy éppen hozzátennél még valamit – hát tegyél hozzá! Ebben a fázisban fogod a saját személyiségedre, szemléletedre formálni a telefonos szöveget, itt válik igazán a sajátoddá!

Tehát: az elején ragaszkodj a sémához, addig, amíg elő nem jönnek a saját szavaid, példáid, sztorijaid. Csak ekkor változtass! De mindenekelőtt: legyél türelmes az eredmények tekintetében, és ne várd azt, hogy az első 10 hívásból rögtön lesz 8 időpontod!

Megtörténhet, nem vitás! De ha nem, akkor az nem azt jelenti, hogy béna vagy! Egyszerűen csak azt, hogy az éles gyakorlási fázisban

vagy! Ha kitartó és türelmes leszel, akkor eljön az az időszak, amikor 10 hívásból lesz 5-6, majd 7-8, és a végén 9-10 időpont is.

Feladat:

Kezdd el összeírni az ügyfél/jelölt listádat! Ha megvan, akkor válaszd ki azt az 50 embert, akikkel jobb a viszonyod az átlagosnál, nem félsz felhívni őket, és nem éreznéd cikinek, ha nem menne minden tökéletesen az első telefonbeszélgetésnél!

Ha eddig nem voltál sikeres a telefonálásban, semmi gond! Egyszerűen csak nem tartottad be ezt a négy lépést! Vizsgáld meg, hogy melyik maradt ki, és építsd fel újra a folyamatot! Ha így csinálod, garantálom, hogy idővel a telefonálás egy könnyed játék lesz ahhoz a rémálomhoz és stresszhez képest, amit korábban tapasztaltál!

A továbbiakban több olyan technológiát fogok ismertetni, amivel sikeresen lehet telefonálni. Válassz közülük bátran! Akár mindet (is) kipróbálhatod, hogy eldöntsd, neked melyik fekszik a legjobban. Én csak arra kérlek, hogy bármelyiket is választod, tartsd be ezt a 4 lépést a megtanulásában és az alkalmazásban!

Sok sikert, szuper eredményeket kívánok!

2. „Vágjunk bele” – mondta a lelkes sebész

Mi a telefonálás?

„Kérdésekkel együtt születnek meg a válaszok.”

(Richard Bach, amerikai író)

Sokan félnek a telefonálástól, vagy úgy gondolják, hogy ők nem tudnak telefonálni. Egyszerű leszek: ez badarság!

De tudod, mit? Teszteljük le!

Feladat I.

Hívj fel most 5 családtagot, barátot, ismerőst, és beszélgess velük néhány percet kötetlenül!

Hogy érezted magad?

Féltél telefonálni?

Tudtál telefonálni?

Feladat II.

Hívd fel ezt a számot: 06 31 200 6780, légy bátor, türelmes, várd meg, mit mondanak a vonalban és kezdeményezz beszélgetést!

Hogy érezted magad?

Féltél telefonálni?

Tudtál telefonálni?

Látod, megy ez, mint a karikacsapás!

A telefonálás egyszerűen az a cselekvés, amikor telefonon beszélünk valakivel.

Ebben a kulcs a **beszélünk**.

Nyilván szívesen beszélgetsz családtagokkal, barátokkal, ismerősökkel, vagy akár idegen emberekkel is, ha MLM-mel, vagy értékesítéssel foglalkozol. Gondolom, nem okoz gondot az, hogy megkérdezd a hozzád közel állókat arról, hogy vannak, mi újság náluk, és válts velük pár szót az aktuális történésekről.

A legfontosabb javaslatom most: próbáld az üzleti telefonbeszélgetéseket ebből a szemszögből megközelíteni!

A telefonálás nem más, mint szintiszta kommunikáció. Ha szeretsz kommunikálni, akkor teljesen mindegy, hogy ezt milyen csatornán keresztül teszed meg: személyesen, telefonon, videóbeszélgetésben, vagy cseteléssel. Ha pedig tényleg tudsz is kommunikálni, akkor még inkább egy könnyed játékká válik a telefonálás is!

Tehát! Amit a következő oldalakon fogsz tanulni, az nem csak a telefonálásra tanít meg, hanem a könnyed, ugyanakkor hatékony kommunikációra is. Természetesen egy speciális szempontból megközelítve, hiszen a telefonálásnak vannak előnyei és hátrányai a többi csatornához képest, de mindenképpen megvan a szerepe az üzleti kommunikációs folyamatokban.

Helyezzük is el gyorsan ebben a nagyon széles kínálatban!

Beszélhetsz valakivel személyesen, videóbeszélgetésben, telefonon, csetelhatsz, és megvan az e-mailezés lehetősége is.

Most abban a sorrendben írtam a listát, ahogyan csökkenhet a kontroll, vagyis a beszélgetések irányításának lehetősége a te oldaladon. Ez kiemelkedő jelentőségű, hiszen ha te nem irányítasz, akkor...

De ezt már tudod.

A személyes találkozó

A legtöbb kontrollod a személyes beszélgetések során van, de ekkor van a legtöbb zavaró tényező is, hiszen nemcsak mindent láatsz és hallasz, hanem Te is látható és hallható, teljes mértékben érzékelhető vagy.

Vannak olyanok, akik ilyenkor zavarban vannak, főleg egy idegennel való első találkozás alkalmával; és vannak, akik könnyedén veszik az ilyen szitukat.

A lényeg: a legjobban ezeket a helyzeteket tudod kontrollálni, ám te is könnyen kontrollálhatóvá válhatsz. Addig ezzel nincs is gond, amíg ez a saját döntésedből történik meg... Ám ha nem, akkor komoly bajok lehetnek. A beszélgetések irányítása című tréningjeimen ezt tanulhatod meg profi módon alkalmazni.

A videóbeszélgetés

Egy kicsivel könnyebb, ha videóbeszélgetést folytatsz. Időben is sokat spórolsz, hiszen nem kell odamenned és onnan eljönnöd. Ráadásul nem látszol teljesen, nem jelent akkora kihívást a szemkontaktust megtartani, és az sem látszik, ha az asztalon esetleg tördeled az ujjaidat a feszültségtől. De ez igaz a tárgyalópartneredre is. Neked is kevesebb infód lesz a jelöltről/ügyfélről, így nehezebb lesz megfigyelni a testi kommunikációját.

Itt nem annyira gáz, ha belevág a szavadba, és te sem fogod ezt annyira bántónak érezni, mintha személyesen történne. Persze, azért érdemes ezt elkerülni!

A szófosó már egy másik kategória.

Az olyan ember a videóbeszélgetésben is ugyanolyan zavaró és kezelhetetlen lehet számodra, de ezt is megtanulhatod kezelni a kommunikációs tréningjeimen.

Viszont nagy veszélyt jelent, ha téged ragad el a hév, és elkezded kibeszélni, „kiprezentálni” az üzletből a beszélgető partneredet, hiszen rajtad is kevesebb a kontroll, és felszabadultabb vagy. Ezért erre fordíts extra figyelmet!

Amire még ügyelj: nem fogsz tudni – például – rajzolni. Vagyis nehezebb lesz lépésről lépésre végigvezetni az ügyfelet/jelöltet az értékesítési folyamaton, hiszen a személyes jelentlét hiányából fakadóan korlátozottak a lehetőségeid. Erre készülj fel előregyártott anyagokkal, és modellezd le a lehetséges forgatókönyveket. Tudod: a sikerességed elsősorban a felkészültségeden múlik.

Feladat:

Ha még nem tárgyaltál videóbeszélgetésben, akkor gyakorold be családtagokkal, barátokkal, munkatársakkal!

Amire figyelj:

- legyen megosztható anyagod (videó vagy PDF)
- működjön a kamerád és a mikrofonod,
- legyen jó a háttér mögötted,
- tapasztald ki, hogy mennyi látszik belőled, és az keltsen jó benyomást!

Készülj fel arra is, hogy mi van akkor, ha a másiknak nem működik a kamerája, vagy nem lehet megosztani a képernyőt!

A telefonálás

A videóbeszélgetést a telefonálás követi a kontrollálhatóság szempontjából.

A legmegnyugtatóbb az, hogy nem látszol!

Lehet rajtad bármilyen ruha, lehetsz bárhol, csinálhatsz közben bármit – persze, ha közben tudsz figyelni! Nem fog látszani az, ha izzadsz az idegességtől, ha szöveg van előtted (mindig legyen is, de erről még később lesz szó!), ha nyitva a laptopod, és felolvasol belőle. De, ami átmegy, az a hangulatod és a reakcióid!

Átmegy, ha remeg a hangod, ha túl magas a hangod (minél jobban izgulsz, vagy hozzád képest „komolyabb” emberrel beszélsz, annál magasabb hangon fogsz megszólalni!), ha ideges vagy, ha dühös vagy, ha félsz.

De átmegy az is, ha könnyedén veszed, és mosolyogsz. Ráadásul, ha mosolyogsz, akkor már ettől másképp képzod a hangokat, amit a másik hallani fog, és Ő is önkéntelenül mosolyogni kezd a telefonvonal másik végén.

Ezért javaslom, hogy mosolyogj! Az elején lehet, hogy erőltetned kell, de majd belejössz! Tudod: gyakorlás!

A kontrollálás már egy kicsit nehezebb, és bármilyen furcsának hangzik, a csenddel tudsz a legjobban irányítani.

A telefonbeszélgetés halála a csend, a hallgatás.

Ha ezt jól bírod, akkor nagyon jók az esélyeid.

Fontos, hogy ne hadarj, mert itt már végképp korlátozottak az eszközeid arra, hogy teljesen érthető legyél! És legyél jó hallgatóság, ha eredményeket akarsz!

Alapszabály: telefonban nem prezentálunk, és nem adunk el, hacsak nem kifejezetten ez a cél!

Itt bizalmat építünk, majd érdeklődést érünk el, végül időpontot egyeztetünk, vagy megegyezünk egy következő beszélgetésben. Ez rövid, gyors, tömör kommunikáció. És ne tévesszen meg, hogy ha majd az ismerőseiddel fogsz beszélni, akkor ott majd másképp kell csinálnod! Ők is emberből vannak, az ő agyuk is ugyanúgy működik, mint egy idegen emberé.

Ha tudod azokat a szabályokat, amik alapján az emberek működnek, és be is tartod azokat, akkor sikeres és eredményes leszel!

Hamarosan ki is térek rá, hogyan.

A csetelés

A csetelés a következő lépés.

Itt a kontroll már nagyon esetleges. Főleg azért, mert simán benne van a pakliban, hogy egy számodra fontos kérdésre csak 2 nap múlva kapsz választ.

Az meg extrán feldühíthet, hogy látod, hogy már másfél napja látta a kérdésedet, de nem vette a fáradságot arra sem, hogy elküldje a „fél karját”!

Ha ez ingerültté szokott tenni, akkor tényleg gyere el egy kommunikációs előadásomra, vagy tréningemre, mert ott már az elején megérted, mi is történik valójában; és egy életre szólóan ki fogod tudni rakni az ebből eredő stresszt az életedből.

Egyszóval nyugi, a hiba továbbra sem a Te készülékedben van!

Bár...

Ha ezt a módját választottad a kommunikációnak, akkor légy felkészülve az ilyen helyzetekre! Amire viszont remekül tudod használni, az a telefonszámok begyűjtése!

Az e-mail

A végállomás az e-mail. Nem arra használjuk, hogy egy üzleti kommunikációs folyamat elején párbeszédet folytassunk az illetővel.

A kontroll mértéke szinte elhanyagolható, éppen ezért nagyon célirányos információcserére korlátozódik a használata.

Azt pedig tényleg ne csináld, hogy a tárgyalás után még emailben elküldesz neki sok-sok anyagot, meg videókat, meg még prezentációkat, bízva abban, hogy ha személyesen nem értette meg, akkor majd azokból az anyagokból érteni fogja.

Nem fogja. Fogadd el ezt tényként.

És azt is, hogyha nem érti, akkor majd nem veszi fel neked a telefont, ha hívod...

Összefoglalva: a telefonálás során viszonylag kényelmesen kommunikálhatsz, mert számos zavaró tényező ki van iktatva. A kovidos időszakban is remekül működik, sőt!

Persze, nehezebb lehet a beszélgetések irányítása, mint egy személyes találkozón, de mivel nem akarunk sok és komoly információt megosztani, ezért gyors és célirányos tud lenni.

Ha pedig jól csinálod, akkor szuperül meg tudod vele alapozni a következő kommunikációs lépésedet! Ja, és ne feledd: képes vagy és tudsz telefonálni!

3. A telefonbeszélgetés alapjai

Gyakorlati eszközök az eredményes beszélgetésekhez

„A megszerzett tudás képessé tesz arra, hogy lehetséges megoldásokat találj ki a nehéz helyzetek esetén, és eleve meggátol abban, hogy rossz döntéseket hozz.” *(Tim Peake, brit asztronauta)*

Ebben a fejezetben olyan gyakorlati eszközöket fogsz kapni, amik – ha használod őket – garantálják az eredményeket.

Ám előtte hadd fedjek fel még egy szempontot, ami könnyebbé teszi az életed!

A telefonálás minden esetben egyfajta felmérés. A felmérésre pedig mindig kaphatsz nemet, az nem neked szól, az nem elutasítás vagy visszautasítás! Mondok egy példát erre.

Szereted a kávé? Ha igen a válaszod, akkor jó eséllyel elfogadnál tőlem egy finom kávé, ha most megkínálnálak. Azonban, ha nem iszol kávé, akkor biztosan nem kérnél! Ez számomra nem elutasítás, nem visszautasítás, egyszóval nem szabad kudarcként megélnem a NEM választ!

A legfőbb kapaszkodód legyen tehát az, hogy igazából minden telefonbeszélgetéssel felmérsz valamit. Valami olyan dolgot, ami alapvetően meghatározza a továbbiakat, és kivieszi a sztoriból azt a lehetőséget, hogy rosszul érezd magad. Ez pedig annak a felmérése, hogy az illető, akit felhívtál, beletartozik-e a célcsoportodba.

Ugyanis aki úgy gondolja, hogy a terméke/szolgáltatása mindenkinek jó, és mindenkinek kell, az senkivel sem fog tudni eredményesen kommunikálni. Ez a marketing egyes számú alaptörvénye.

Ahhoz, hogy sikeres légy, meg kell tudnod határozni a célcsoportodat, azaz azoknak az embereknek a csoportját, akik a lehetséges törzsvásárlóid, fogyasztóid, vagy munkatársaid lesznek.

Ha még nem csináltál ilyet, akkor rémisztő lehet a feladat, de én leegyszerűsítem.

A célcsoportod könnyen meghatározható két jellemző alapján:

- 1. Azok, akiknek van olyan problémája, amire a Te terméked vagy szolgáltatásod megoldás lehet,*

ÉS

- 2.*

A többit megtalálod a könyvben!

**Remélem, hasznodra volt az is, amit eddig olvastál a
Parafonból!**

Rendeld meg most kedvezménnyel!