



Hogy olvassunk az ügyfél fejében?

“Lépésről-lépésre”

Bíró Nóra

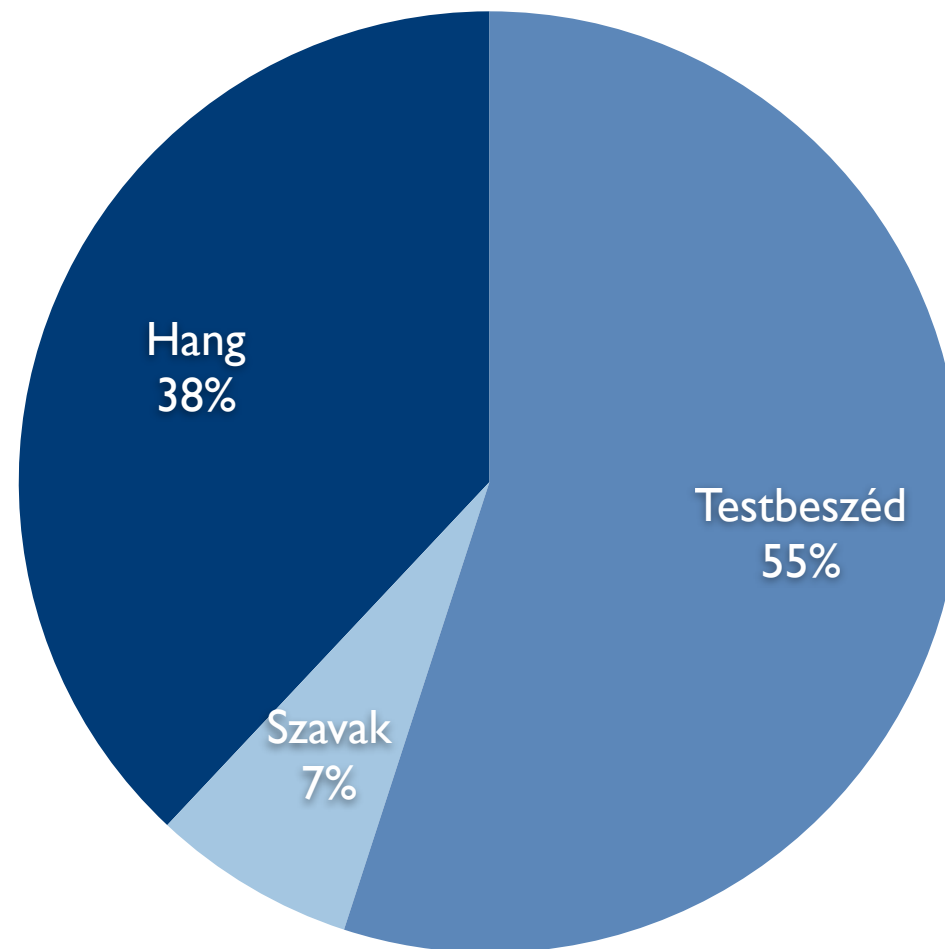
Értékesítési tréner

www.mosthungary.hu

06/30-73-74-361

bironora@mosthungary.hu

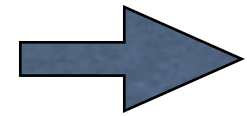
➔ A kommunikáció elemei (Mehrabian, 1967)



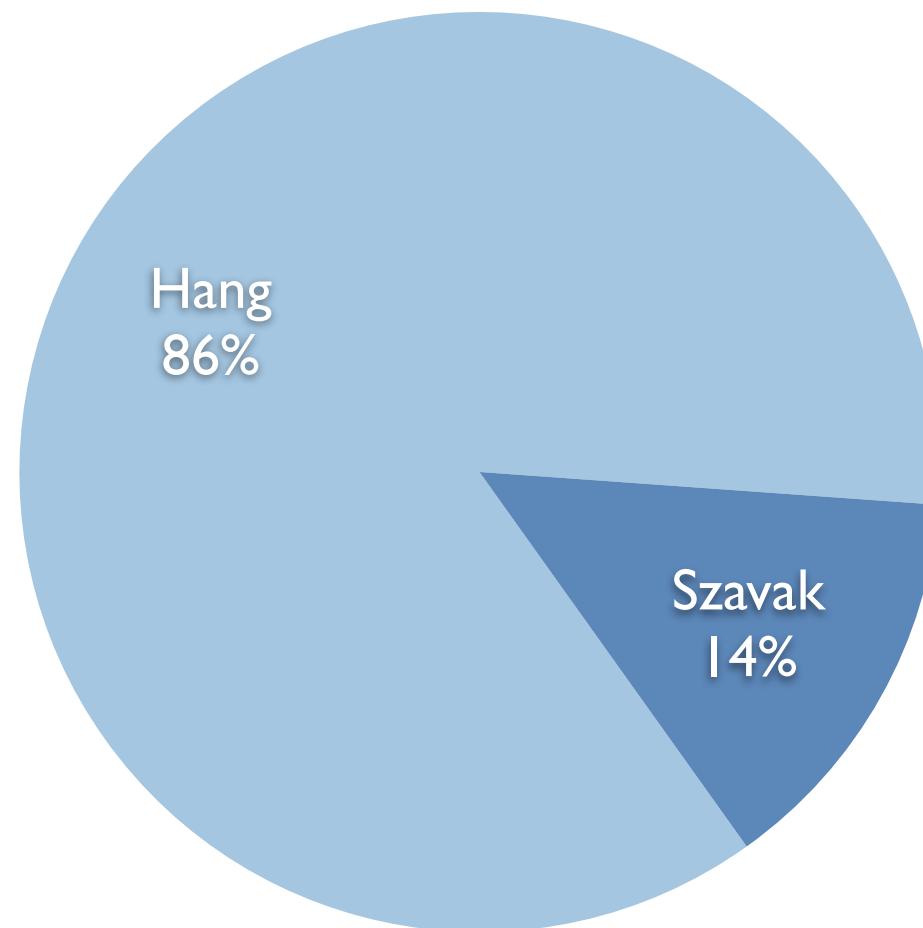
Arckifejezéseink

1/25-öd másodpercenként jelenik meg az arcunkon mimika, mikro arckifejezés - ennek olvasása, tanulható.

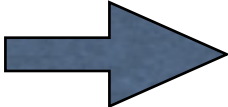
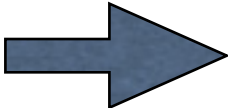
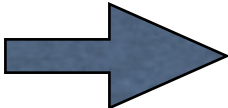




Telefonos kommunikáció - CC, ügyfélszolgálat

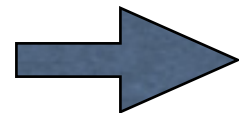


3 irány:

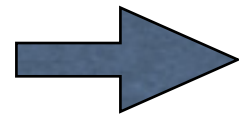
-  1. Saját hangunk
-  2. Az ügyfél hangja
-  3. Környezetünk

Saját hangunk

1. Hangszín, hanghordozás, hangsúly, csend, beszédtempó



Mélyebb hangszín



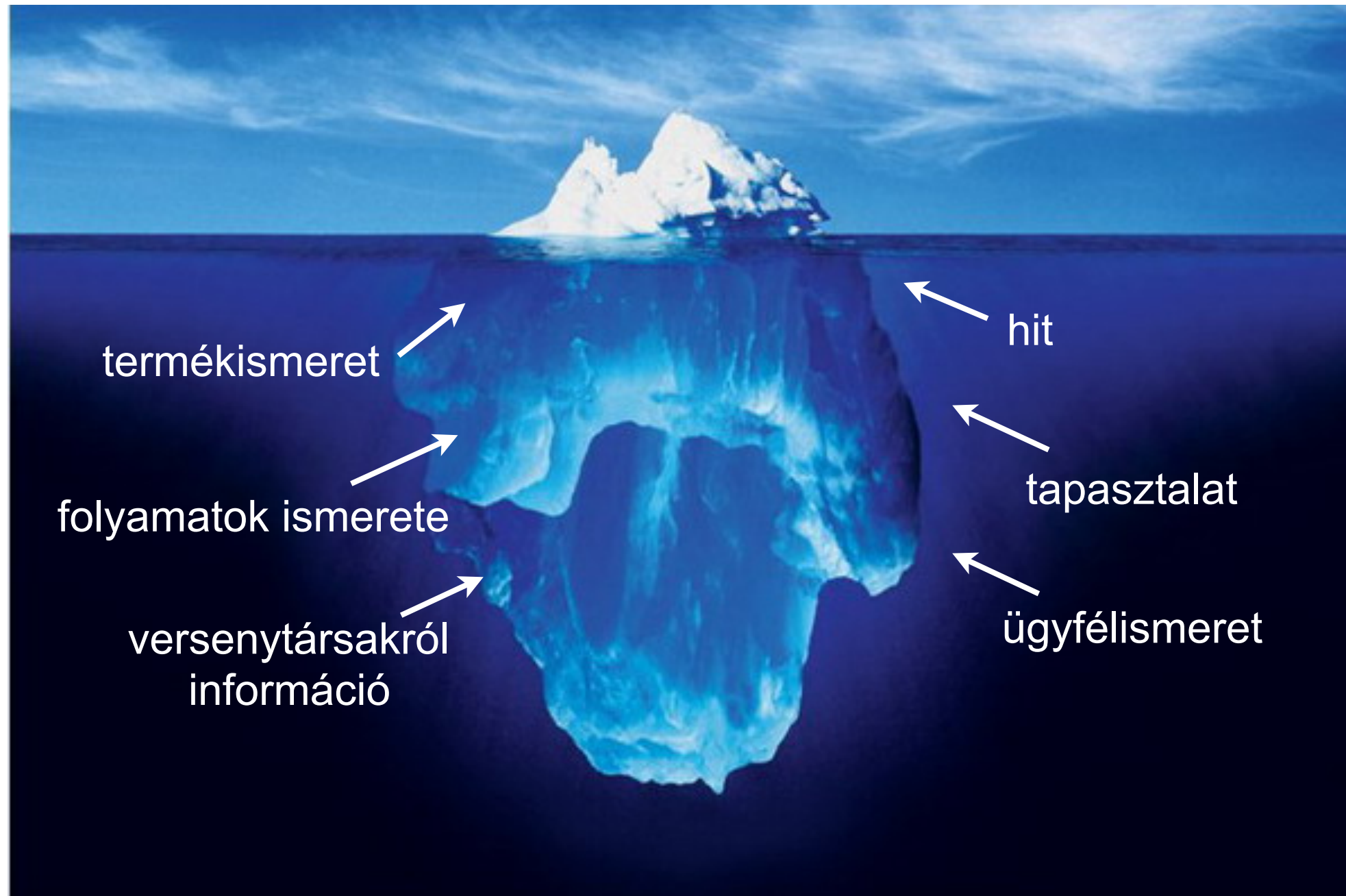
Lassabb beszéd nyugtató hatása

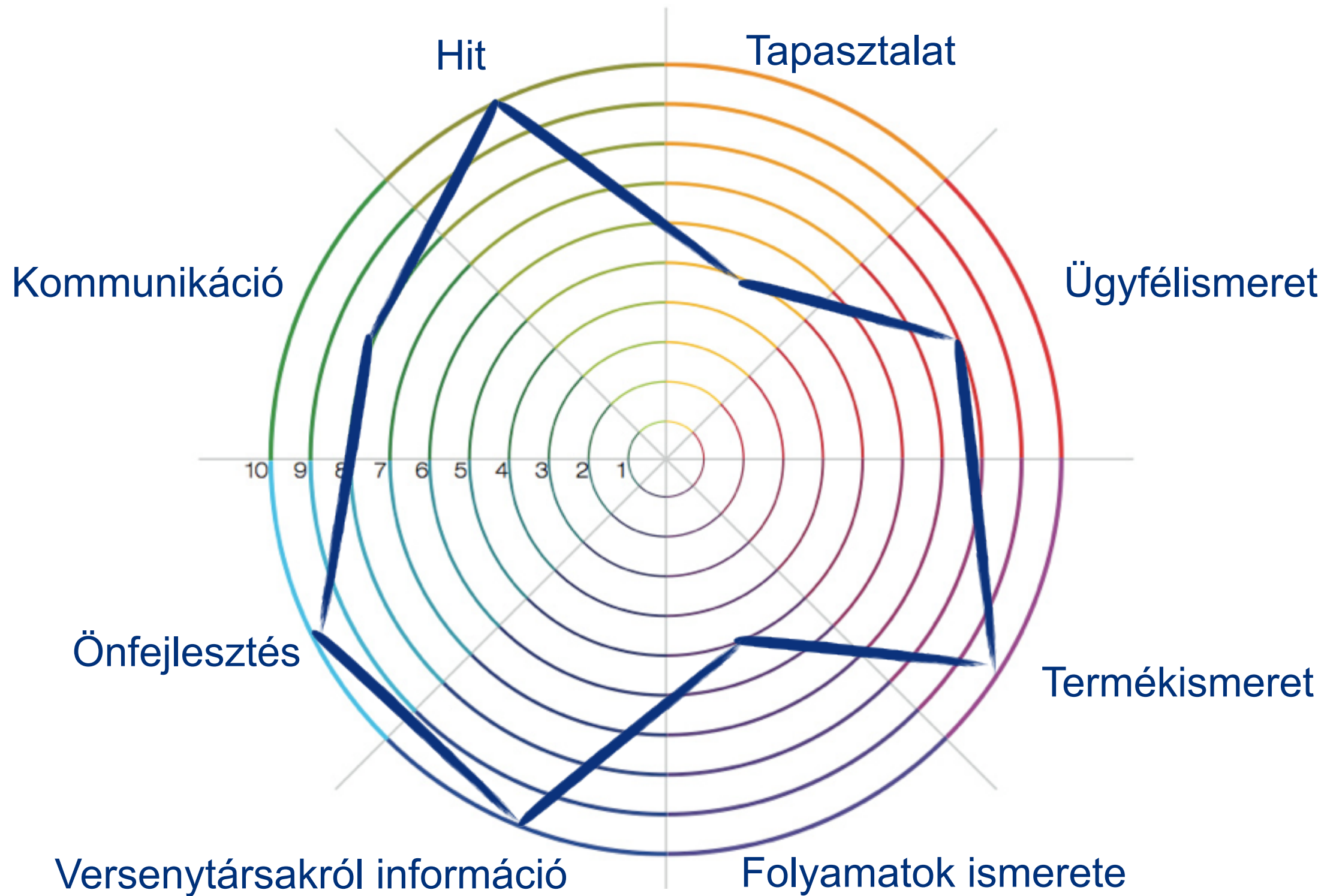
Saját hangunk

2. Magabiztos hanghasználat

- ➔ Telefonos scriptek
- ➔ Magabiztosság érzete

Ügyfélszolgálatos / értékesítői magabiztosság





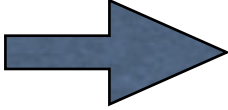
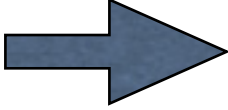
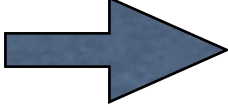
Saját hangunk



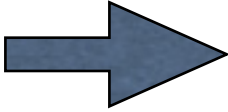
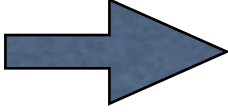
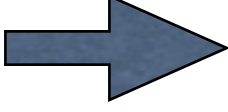
3. Hangfelvétel visszahallgatása

- ➔ Beszédtempó
- ➔ Mosoly

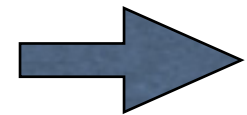
Az ügyfél hangja

-  1. Zörej, sóhaj, hanghatások, töltelékhangok
-  2. Megemelkedett hangszín
-  3. Hangfelvétel kielemezése – gyakorolni az érzelmek felismerését
-  4. “Kérdezni ezüst, hallgatni arany” - aktív hallgatás

Környezetünk

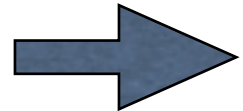
-  1. Hatás
-  2. Jelenlét
-  3. Figyelem időtartama

Figyelem időtartama lerövidült

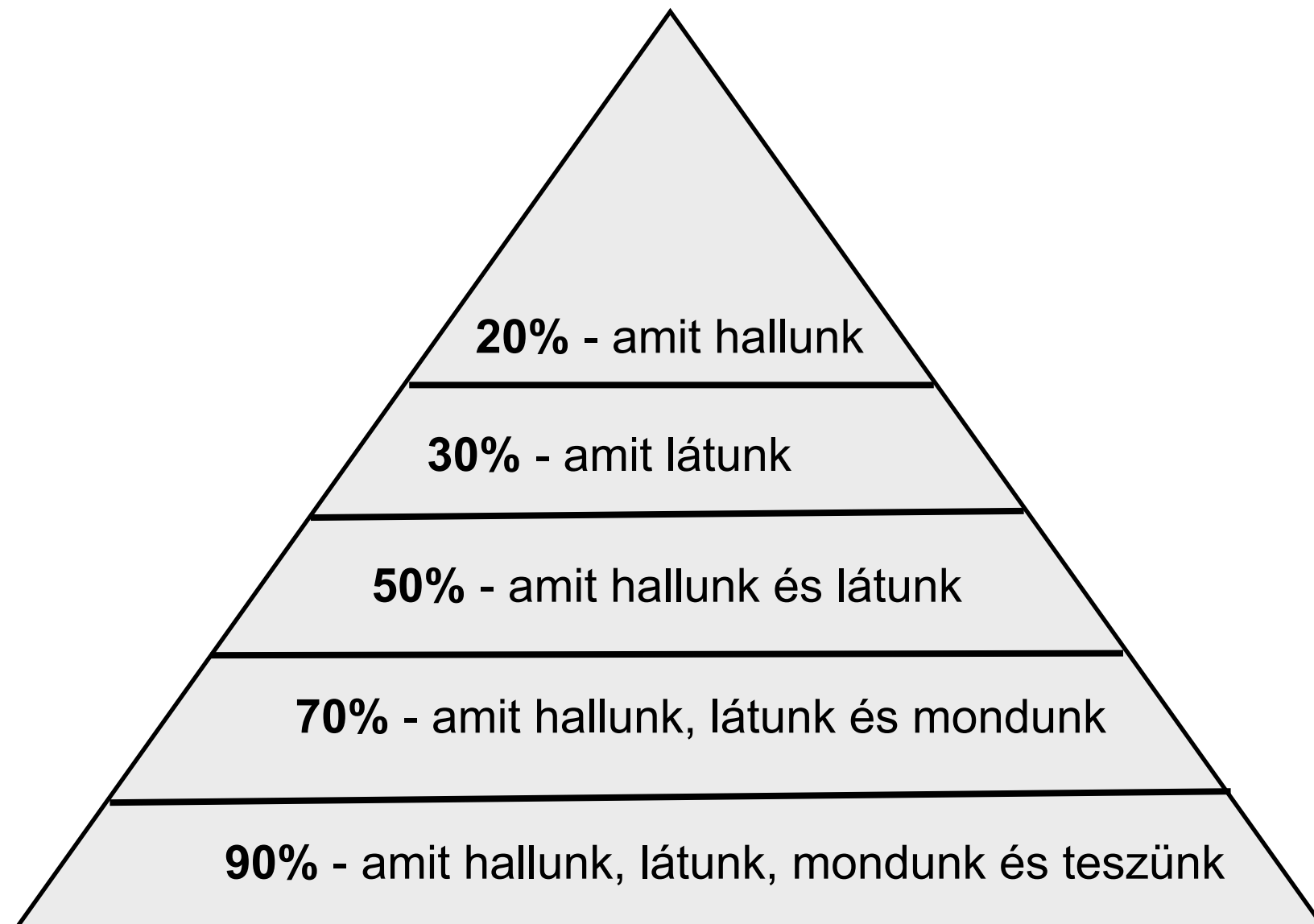


2,8 mp - duplázza,

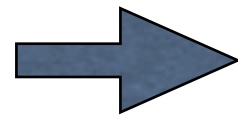
4,4mp - triplázza a hibalehetőségeket



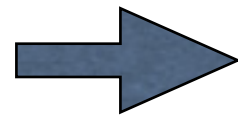
20% marad meg abból, amit hallunk



90%-ra fel!



Tesztelje le a tudását,
hanghasználattal kapcsolatban!



Ha szeretné kitölteni a hanghasználat IQ
(HQ) tesztet, akkor a
bironora@mosthungary.hu-n igényelheti!



Lépésről-lépésre!

Bíró Nóra

Értékesítési tréner

www.mosthungary.hu

06/30-73-74-361

bironora@mosthungary.hu

Telefonos, hanghasználat és testbeszéd workshopok, sales és ügyfélszolgálati tréningek