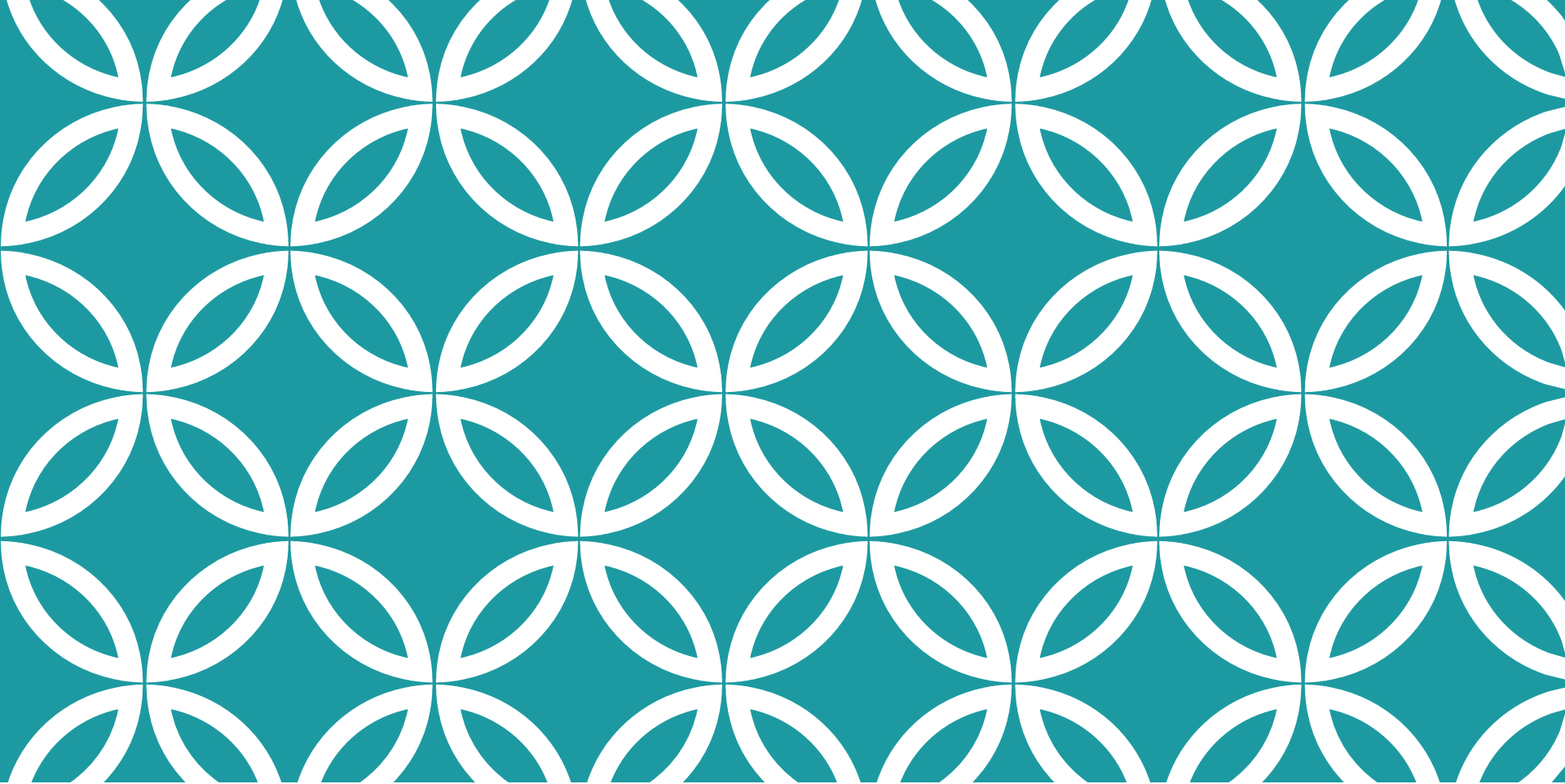


Второй день обучения

РАСПИСАНИЕ ДЕНЬ 2

Навыки	Навыки общения	9:00	1:30
Перерыв		10:30	0:10
Практика	Применение задания в работе	10:40	6:20
Навыки	Навыки общения. Делимся опытом	17:00	1:00



НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ |



От того, Что и Как вы скажите за 5 минут зависит
будет ли собеседник нашим клиентом следующие 10
лет...



ЧТО IFIN СДЕЛАЕТ ДЛЯ КЛИЕНТА ЗА 10 ЛЕТ

Ответит на **1200 вопросов**

Сбережет **14400 минут на поездки**

Поможет больше **никогда не стоять в очередях в налоговую**

Успешно подаст более **240 отчётов**

В которых автоматически заполнит **более 1200 полей**

И автоматически исправит **360 ошибок**

Сэкономит на штрафах **180 000 гривен**

А ОДНОГО из СТА бухгалтеров **убережет от тюрьмы...**

Стоит ли стараться эти 5 минут?



ТЫ ЭТО iFIN

Вы представляете компанию, важно всё:

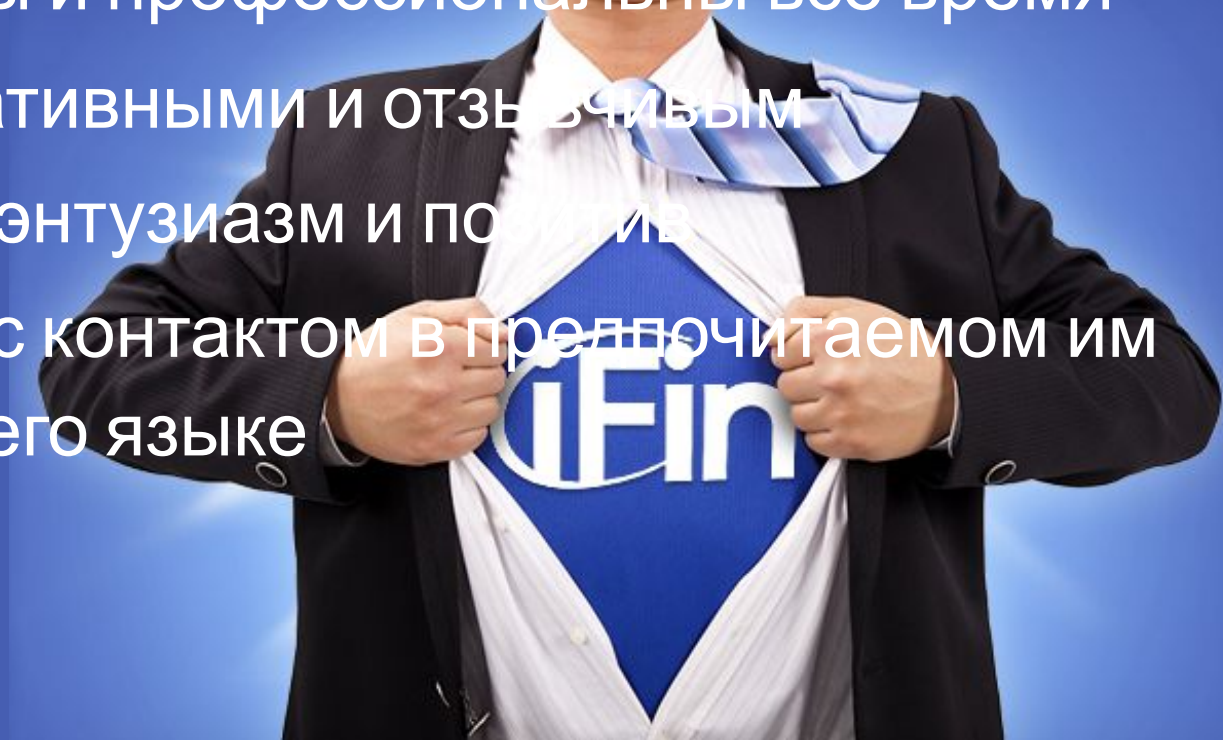
- Что ты сказал
- Что ты забыл сказать
- Что ты делаешь
- Что ты забыл сделать
- Как хорошо ты звучишь
- Как плохо ты звучишь



ТЫ ЭТО IFIN

Мы должны:

- Быть умны и профессиональны все время
- Быть креативными и отзывчивым
- Излучать энтузиазм и позитив
- Говорить с контактом в предпочитаемом им стиле и на его языке



КТО НАШИ КЛИЕНТЫ

Предпринимател
ь



Бухгалтер



Директор



IFIN ПОМОГАЕТ СДАВАТЬ ОБЯЗАТЕЛЬНУЮ ОТЧЕТНОСТЬ В
КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ, В ТОМ ЧИСЛЕ:
ПРЕДПРИЯТИЯ, ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМ, НЕПРИБЫЛЬНЫМ
ОРГАНИЗАЦИЯМ, ГОСУЧРЕЖДЕНИЯМ

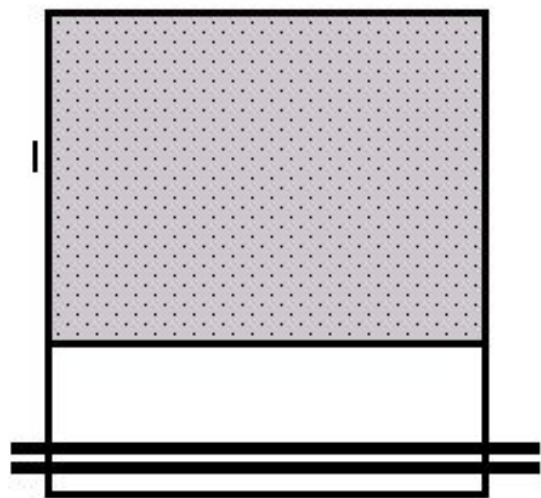
ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В СЛЕДУЮЩЕМ ЦИКЛЕ

- Мы ПОЛУЧАЕМ информацию
- Мы ПРОВЕРЯЕМ наше понимание с помощью: повторения, интерпретирования
- Когда мы поняли, мы можем пропустить информацию или ИСПОЛЬЗОВАТЬ

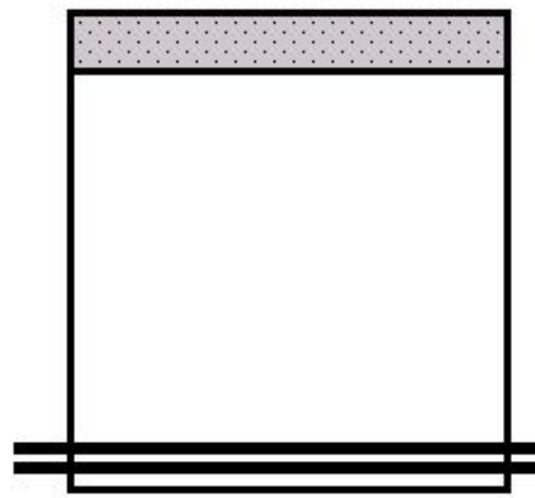
- Получи
- Проверь
- Используй

ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ ТРЕБУЕТ
ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ

КОММУНИКАЦИОННОЕ ОКНО



Закр^ыто



Откр^ыто

Как вы думаете что такое
коммуникационное окно?

БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ

- Оценочное суждение
- Неизменная позиция
- Отсутствие четкой цели
- Временное давление

ОЦЕНОЧНОЕ СУЖДЕНИЕ

Групповое обсуждение:

Расскажите, что вам

интереснее



Лес
я



БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ ОЦЕНОЧНОЕ ССЫЛЕНИЕ

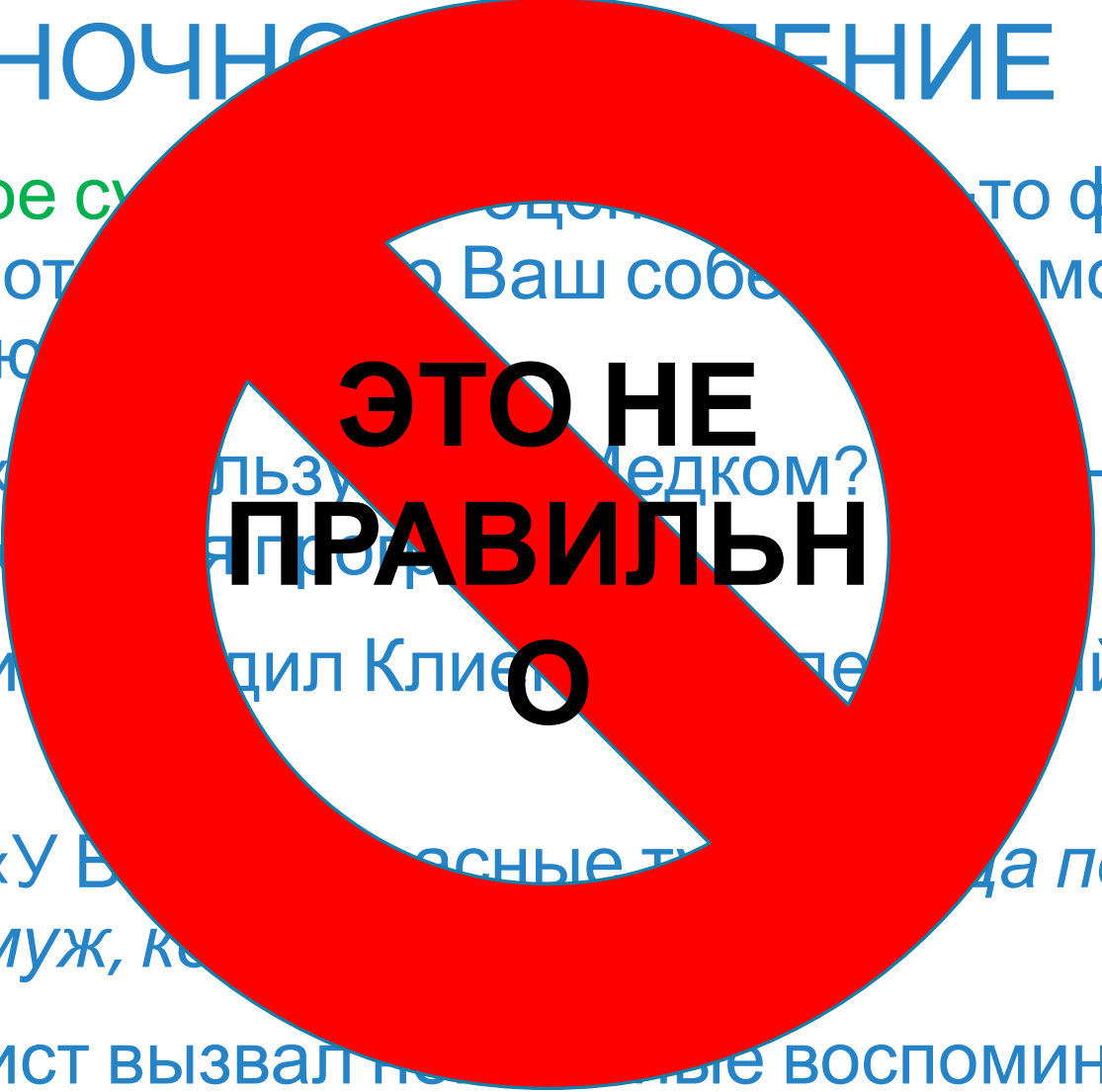
Оценочное суждение — это факта с
которой пот... Ваш себе... может быть
полностью

Пример: «...льзу... медком?»
Отвратит... я гр...

Специалист... дил Клиент... им
выбор.

Пример: «У Б... сные т... да подарил
бывший муж, к...

Специалист вызвал...ые воспоминания



**ЭТО НЕ
ПРАВИЛЬН
О**

БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ ОЦЕНОЧНОЕ СУЖДЕНИЕ - РЕШЕНИЕ

Избегайте «Оценочных суждений».

Задавайте вопросы собеседнику, чтобы выяснить как он относится к той или иной теме или объекту перед тем как начать свою презентацию или высказать предложение.


**ЭТО
ВЕРНО!**

БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ НЕИЗМЕННАЯ

Неизменная позиция, когда мы придерживаемся
мнение на основе своих убеждений

Пример: «Я работаю в этой компании уже два года
пользуюсь всеми льготами. Все равно так же!»

Клиента не интересовался с выгодами
Специалиста не учитывает мнение Клиента
и продолжает с ним работать



**ЭТО НЕ
ПРАВИЛЬНО**

БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ НЕИЗМЕННАЯ ПОЗИЦИЯ - РЕШЕНИЕ

Внимательно относитесь к мнению Клиента.

Задавайте уточняющие вопросы – попытайтесь
понять, что имел в виду собеседник.

НИКОГДА НЕ УГАДЫВАЙТЕ!!!

**ЭТО
ВЕРНО!**

БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ ОТСУТСТВИЕ ОТКРЫТОЙ ЦЕЛИ

Отсутствие четкой цели, которую клиент понимает
какая цель и как он начинает говорить о наших
скрытых мотивах

Важно озвучить цель сразу, чтобы всегда было на уровне
разговора

Пример: «Позвольте мне рассказать о себе. Меня зовут
Василий. – Василий, Иван, отец... – А какой
программой пользуетесь? – **ПОЧЕМУ МНЕ
звоните?!»**

Специалист не озвучивает цель, чем заставил
переживать Клиента



**ЭТО НЕ
ПРАВИЛЬНО**

БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ НЕИЗМЕННАЯ ПОЗИЦИЯ - РЕШЕНИЕ

Сразу назовите цель разговора собеседнику.

Объясните важность результатов разговора.

Убедитесь, что собеседнику ясна цель разговора.

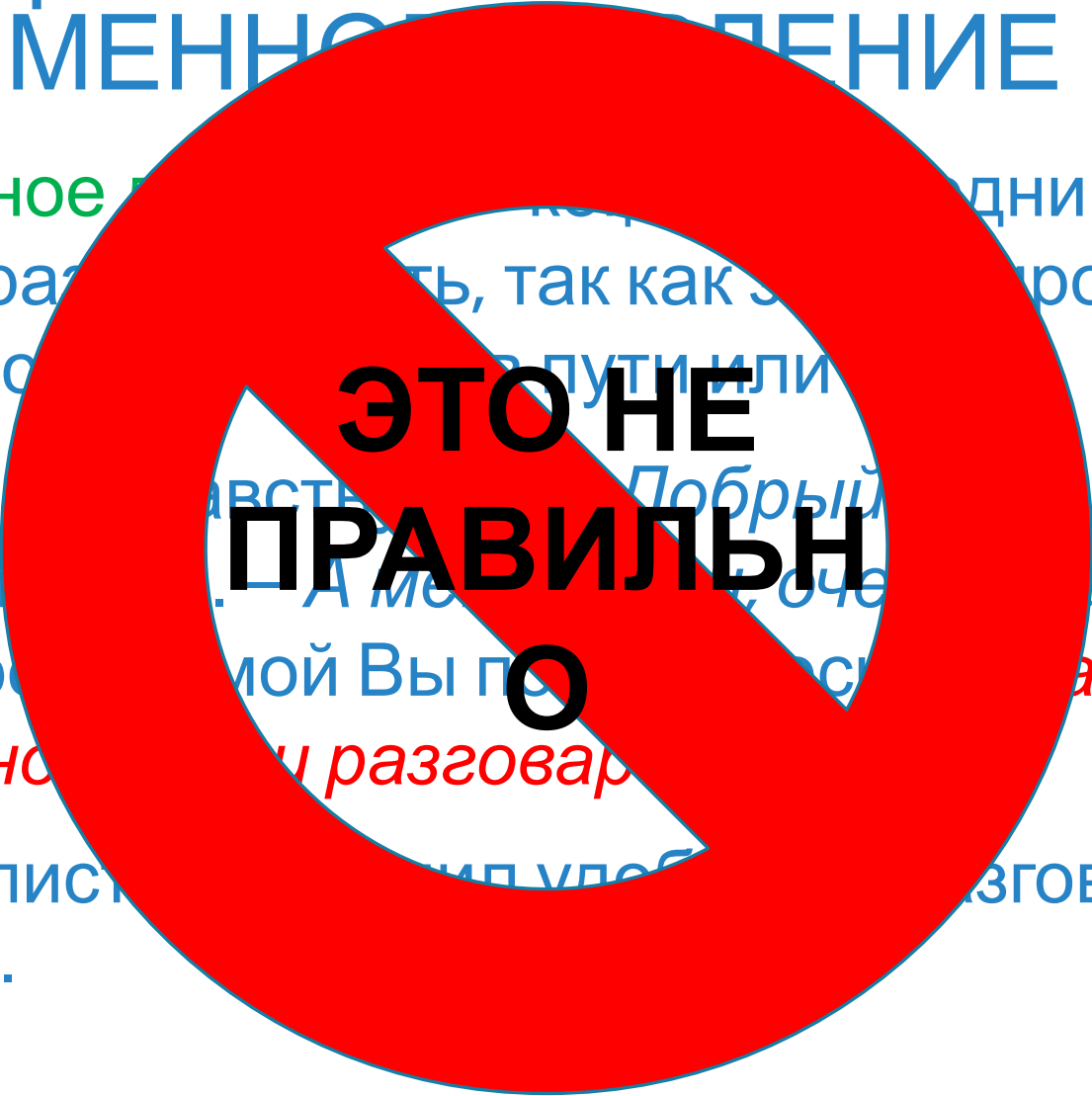
**ЭТО
ВЕРНО!**

БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ ВРЕМЕННОГО ПЕРИОДА

Временное неудобство для клиента не
удобно разговаривать, так как эскалаторована
другая во времени или

Пример: – Меня
зовут Василий. – А меня зовут Василий. – А
какой период мой Вы поговорите с Василием, мне
не удобно разговаривать

Специалист должен уметь разговаривать
Клиенту.



**ЭТО НЕ
ПРАВИЛЬНО**

БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ ВРЕМЕННОЕ ДАВЛЕНИЕ - РЕШЕНИЕ

Уточняйте удобно ли разговаривать собеседнику,
если это телефонный разговор.

Если это встреча – согласуйте протяженность
встречи и придерживайтесь согласованного
графика.

Если собеседник спешит – лучше перенесите
разговор.

**ЭТО
ВЕРНО!**

БАРЬЕРЫ ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ

- Оценочное суждение
- Неизменная позиция
- Отсутствие четкой цели
- Временное давление

КАК ПОНЯТЬ, ЧТО ОКНО ЗАКРЫТО

Групповое обсуждение:

- Потеря интереса
- Взаимные обвинения
- Враждебность
- Избегание общения или принятия решения

6 ВИДОВ ВОПРОСОВ

Общий вопрос	«Расскажите мне больше ...»
Повторение	«Вы говорите, что...» (точно повторяете, что было сказано, ничего не добавляете) ...
Комфортный вопрос	‘Расскажите мне больше о ...’ (конкретная тема комфортная для контакта)
Интерпретация	Из того, что мы обсудили, мне кажется что...

ОТКРОЙТЕ ОКНО КОММУНИКАЦИИ

Открывайте Окно коммуникации:

- 1) Используйте **общие вопросы**, чтобы начать разговор
- 2) Используйте **паузы**, после своих реплик, чтобы собеседник имел возможность высказаться
- 3) **Используя комфортные вопросы** найдите комфортную тему для собеседника и оставайтесь в ней достаточно долго пока окно коммуникации не раскроется
- 4) Используйте **повторения**, чтобы собеседник понимал, что вы его слушаете

КОГДА ОКНО КОММУНИКАЦИИ ОТКРЫТО ПЛАВНО ПЕРЕХОДИТЕ К ЦЕЛИ
РАЗГОВОРА

ПЕРЕЙДИТЕ К ЦЕЛИ РАЗГОВОРА

Перейдите к цели разговора:

- 1) Используйте все виды вопросов, чтобы получить больше информации об отношении собеседника к Цели **разговора**
- 2) Когда будете обладать всей необходимой информацией используйте **интерпретацию** и переходите к цели разговора

ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В СЛЕДУЮЩЕМ ЦИКЛЕ

- Мы ПОЛУЧАЕМ информацию
- Мы ПРОВЕРЯЕМ наше понимание с помощью: повторения, интерпретирования
- Когда мы поняли, мы можем пропустить информацию или ИСПОЛЬЗОВАТЬ



ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ ТРЕБУЕТ
ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ

ПРИМЕР

Добрый день.....

...Звоню Вам по поручению АЦСК
Государственной Фискальной службы. Скажите,
пожалуйста, Вы получали Цифровую подпись?....

Назвали цель звонка

...Расскажите, пожалуйста, что Вам нравится в
этой программе...

Открыли Окно
комфортным вопросом

...Спасибо, а скажите, пожалуйста, что Вы видите
можно улучшить, что плохо работает?...

С помощью чувствительного
вопроса узнали мнение клиента

... Я правильно понимаю, что Вас в программе
беспокоит «перечисляем, что сказал клиент»?...

Повторением показали, что
мы слушаем Клиента

...А если я предложу Вам бесплатно попробовать
программу у которой этих недостатков нет, а также
есть «преимущества»

Используем интерпретацию
для перехода к цели разговора

УПРАВЛЯЙТЕ И НАПРАВЛЯЙТЕ РАЗГОВОР

ТРИ КЛЮЧЕВЫЕ

<p><u>1.</u> <u>Подготовка</u></p>	<p><u>ЗОНЫ</u> Четко понимайте необходимый результат:</p> <ul style="list-style-type: none">- Спланируйте как будет течь беседа- Спланируйте атмосферу- Будьте готовы к уловкам и другим диверсиям- Имейте множество знаний по теме, чтобы постоянно не просить разъяснений <p style="text-align: right;">Но НИКОГДА НЕ ПЫТАЙТЕСЬ УГАДАТЬ</p>
<p><u>2.</u> <u>Концентрация</u> -</p>	<p>Оставайтесь сфокусированы:</p> <ul style="list-style-type: none">- Следите за новой и интересной информацией- Будьте осведомлены о том, что клиент чувствует и не говорит (обращайте внимание на тон голоса и общую внимательность)- Ловите клиента на ключевых словах и фразах- Избегайте и устраняйте раздражение

УПРАВЛЯЙТЕ И НАПРАВЛЯЙТЕ РАЗГОВОР 2

3. Используйте ВОПРОСЫ:

- Получить, Проверить и Направить

Помните:

1. Держите в уме: Какая информация Вам нужна?
Где Вы хотите закончить разговор?
2. Если клиент хочет поговорить – дайте ему в разумных пределах.
3. Ищите связи в их словах к теме о которой вы хотите поговорить

4. Будьте соответствующими!

ИГРА ВОПРОСЫ

Действуем по описанной ситуации

Клиент

- Постарайтесь сыграть реалистично
- Отвечайте справедливо на вопросы
- Только по своему желанию давайте информацию если она была заслужена

Специалист

- Попробуйте создать открытое общение используя все виды вопросов и цикл коммуникации
- Концентрируйтесь больше на задавании вопросов, чем на результате

Наблюдатель

- Используйте карту качества, чтобы дать конструктивный отзыв
- Будьте готовы вести сессию о Вопросах и Ответах

НАВЫКИ ОБЩЕНИЕ КАРТА КАЧЕСТВА

#	Описание	Уровень открытости	
		Закрытый (низкий)	Открытый (Высокий)
ВОПРОСЫ			
1.	Общий вопрос		
2.	Переформулировка		
3.	Комфортный вопрос		
4.	Чувствительный вопрос		
5.	Интерпретация		
РЕЗУЛЬТАТЫ			
I.	Фразы которые хорошо сработали		
II.	Что можно улучшить		

Как использовать

- 1 Во время игры ЗАПИСЫВАЙТЕ ключевые реакции и фразы
- 2 Во время сессий отзывов используйте записи, чтобы делать отзывы детальнее, предметнее
- 3 После сессии отзывов передайте лист игроку, исполнявшего роль «Специалиста»

ЧТО МЫ УЗНАЛИ О НАВЫКАХ ОБЩЕНИЯ?

- Что зависит от того как мы поговорим с контактом в течении 5 минут?
- Что iFin сделает для клиента за 10 лет?
- Что значит представлять компанию?
- Что такое цикл коммуникации?
- Что такое коммуникационное окно?
- Какие существуют барьеры открытого общения?
- Как понять, что коммуникационное окно закрыто?
- Какие бывают виды вопросов?
- Расскажите мне о каждом
- Что нужно делать, чтобы управлять разговором?

ЗАДАНИЕ НА СЕГОДНЯ

ЗАДАНИЕ НА СЕГОДНЯ



Эта задача предназначена для

В течении сегодняшнего дня заполняйте форму задания:

1. Укажите своё ФИО и сегодняшнюю дату
2. Указывайте время звонка
3. Используйте цикл коммуникации
4. Постарайтесь использовать все виды вопросов во время разговора
5. Отмечайте плюсами те вопросы которые помогли открывать окно коммуникации и минусом те, что его закрывали
6. Пишите краткие выводы о каждом звонке, что получилось хорошо, а над чем еще нужно работать
7. Сегодня в 17:00 мы с вами встретимся и обсудим формы
8. Если входе работы будут вопросы подходите к тренеру

Практика ведёт к

совершенству!

ОБСУЖДЕНИЯ ЗАДАНИЯ НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ

Делимся опытом по очереди

- Что узнали нового
- Что получалось лучше всего
- Что было самым полезным
- Что было тяжело
- Что хочется использовать в работе

Не забудьте сдать
заполненные формы

тренеру

ЧТО МЫ УЗНАЛИ О НАВЫКАХ ОБЩЕНИЯ?

- Что зависит от того как мы поговорим с контактом в течении 5 минут?
- Что iFin сделает для клиента за 10 лет?
- Что значит представлять компанию?
- Что такое цикл коммуникации?
- Что такое коммуникационное окно?
- Какие существуют барьеры открытого общения?
- Как понять, что коммуникационное окно закрыто?
- Какие бывают виды вопросов?
- Расскажите мне о каждом
- Что нужно делать, чтобы управлять разговором?

Завершение Второго дня обучения