



قدرت تلفن کردن خود را با این شیوه ها افزایش دهید.

قدرت تلفن کردن خود را با این شیوه ها افزایش دهید.

حتی اگر مدت هاست که در عرصه ی فروش فعال هستید، توجه کنید که چطور می توانید قدرت تلفن کردن خود را با این شیوه ها افزایش دهید.

وضعیت و حالت بدن هنگام تلفن زدن

صاف بنشینید؛ اگرچه، چنانچه تصور می کنید بهتر است بایستید یا راه بروید، از یک گوشی بی سیم استفاده کنید تا بتوانید تحرک



داشته باشید. برای برخی، این ابزار به دلیل سبک کارشان یک ضرورت است. به هر حال در مورد اغلب ما، تحرک به افزایش جریان خون کمک می‌کند، به ویژه خون بیشتری به مغز می‌رسد. این مثال‌ها را در نظر بگیرید: گروه‌گر ایستاده می‌خواند؛ کمدی‌ها ایستاده اجرا می‌شوند؛ رهبران ارکستر ایستاده رهبری می‌کنند. هنگامی که می‌ایستید دیافراگمتان و نیز تارهای صوتی‌تان باز است، بنابراین صدای شما قوی‌تر و دوستانه‌تر است. این امر به شما کمک می‌کند اعتماد به نفس بیشتری داشته باشید و با فردی که آن طرف سیم است گشتاده‌تر برخورد کنید. هنگامی که می‌نشینید با محدودیت رسیدن هوا به تارهای صوتی‌تان. جریان خون کمتر به مغزتان، گشت تلفن نمی‌توانید دارای اعتماد به نفس صد درصد باشید.

تمرین: پیام خوشامدگویی را که روی پیغامگیرتان گذاشته‌اید، پخش کنید. چطور است؟

آیا آن روز هنگامی که آن را ضبط می‌کردید احساس خوبی داشتید؟ آیا نشسته بودید؟ آیا فقط صحبت می‌کردید یا مطمئن هستید که پر از انرژی و پذیرا بودید؟

پس از این که به پیام تلفنی گوش دادید و آن را تجزیه و تحلیل



کردید، یک پیام جدید ضبط کنید که صدای واضح، وضعیت بدنی خوب و سطح انرژی را بیه منظور تشویق مشتریان شما جهت پیام گذاشتن منعکس می‌کند.

پیام جدیدتان را یادداشت کنید، بلند خواندن آن را چند بار تمرین کنید. آن را چند بار ضبط کنید تا صدرد حرفه ای و مثبت باشد.

لحن و آهنگ کلام

قبل از اینکه گوشی را بردارید چه احساسی دارید؟ آیا احساس خوبی دارد یا احساس می‌کنید روز بدی را پشت سر گذاشته اید؟ گوشی را بردارید مگر وقتی که بتوانید خوشحال و سرحال باشید، و بعد به مشتری زنگ بزنید. علاوه بر وضعیت و حالت مناسب بدن شما (سربالا - چه ایستاده چه نشسته) باید لبخند بزنید تا گرمی و اشتیاق را در چند ثانیه اول منتقل کنید زیرا خیلی طول نمی‌کشد تا مشتری تصمیمی بگیرد که با شما صحبت کند یا نه - فقط چند ثانیه فرصت دارید.

ما همگی شنیده ایم که لبخند زدن چقدر هنگامی که پای تلفن صحبت می‌کنید مهم است، ولی قبل از این که از این قسمت بگذریم به نکات زیر توجه کنید:



- هنگامی که در حین مکالمه ی تلفنی لبخند می زنید لحن شما دوستانه تر به نظر می رسد زیرا تارهای صوتی در واقع کشیده می شوند.
- هنگامی که لبخند می زنید اندورفین در بدنتان ترشح می شود که باعث می شود احساس بهتری داشته باشید.
- هنگامی که لبخند می زنید ماهیچه های گونه تان بالا می رود که باعث می شود لغت ها را واضح تر ادا کنید.
- اینجا می تواند مبحث مناسبی برای پرداختن به حس انتخاب واژه ها و بیان آن ها باشد. تلفظ فقط آن چیزی که معلم ادبیات شما می گفت و یا آن شما را به ستوه می آورد، نیست. سخن گفتن واضح و حرفه ای بدون لهجه ی غلیظ با دستور زبان تا حدی ضعیف، به شما امکان واضح صحبت کردن با هر کسی را می دهد.
- چنانچه شما به مردم در سراسر کشور زنگ می زنید، کلامتان باید برای تمام مشتریان قابل فهم باشد. رئیس جمهور اسبق (آمریکا) جان کندی، تمام لهجه ای کاملاً بوستونی داشت؛ با وجو این سخنانش بسیار قابل فهم بود. رئیس جمهور سابق جیمی کارتر نیز با لهجه ی جورجیایی اش همین طور بود. علت آن است که هر دو استفاده از سبک صحبت محلی شان را دگرگون کرده بودند و روی آن کار کردند تا مطمئن شوند همواره واضح و با انرژی صحبت می کنند. تمرین زیر را برای کمک به وضوح کلامتان پشت تلفن امتحان کنید.



تمرین: به خود کمک کنید تا بر ماهیچه‌های متمرکز شوید که صحبت کردن رات واضح سازد. یک مداد بین دندان هایتان بگذارید و آن را هنگامی که روزنامه یا شرح ویژگی‌های محصول خود را بلند می‌خوانید، همچنان نگه دارید. برای از بین بردن اثر این مانع تلاش کنید، طوری که کلامتان هنوز قابل فهم باشد.

مشکل است؟ آیا گونه‌ها و لب‌های شما خیلی زود خسته می‌شوند؟ این به شما نشان می‌دهد که تا چه حد اجازه داده‌اید ماهیچه‌هایتان شل باشند، و این شل بودن در طرز بیان تلفنی منعکس می‌شود.

چنانچه شما این تمرین را به حد کافی انجام دهید ماهیچه‌های صورت، زبان و لب‌هایتان قوی‌تر می‌شوند؛ ازین رو قادر خواهید بود به وضوح برای مدت طولانی صحبت کنید.

چنانچه شما بین تماس هایتان هنگام کار وقت آزادی در نظر گرفته‌اید، ممکن است بخواهید یک یا دو دقیقه را بر سطح انرژی، آهنگ کلام و تلفظ‌تان متمرکز شوید، به ویژه اگر باید خود را با انواع مشتریان هماهنگ کنید.