MENELEPON

1. Pengantar

menjawab panggilan bisnis di tempat kerja Anda melibatkan pendekatan yang berbeda dibandingkan dengan panggilan non-bisnis biasa. ketika pelanggan menelepon perusahaan Anda, mereka mengharapkan perhatian penuh dari Anda. mereka tidak ingin terus menunggu dan mereka membutuhkan jawaban yang cepat.

ketika panggilan dijawab secara profesional, sopan, dan hangat, dan mereka senang dengan produk atau layanan Anda, mereka akan kembali dengan pesanan berulang dan rujukan. untuk sebuah bisnis, mereka sering menelepon sebagai titik kontak pertama dan satu-satunya dengan beberapa pelanggan. itu berpotensi membuat atau menghancurkan hubungan bisnis. itulah mengapa begitu banyak perusahaan menggunakan layanan penjawab profesional akhir-akhir ini.

1. pembentukan kosa kata

mencocokkan kata dengan arti yang benar

* panggilan telepon yang tidak terduga atau kunjungan seseorang yang mencoba menjual sesuatu
* panggilan pengisian balik
* panggilan telepon di mana tiga orang atau lebih menggunakan peralatan khusus yang memungkinkan masing-masing dari mereka untuk mendengar dan berbicara dengan yang lain
* kunjungan atau panggilan telepon yang Anda lakukan kepada pelanggan untuk bersikap sopan
* panggilan telepon jarak jauh adalah panggilan yang Anda lakukan kepada seseorang yang jauh
* panggilan dilakukan ke tempat terdekat, biasanya ke nomor yang memiliki kode area yang sama
* saluran telepon/panggilan yang terhubung ke orang-orang di tempat atau organisasi lain

panggilan conferees

panggilan resmi

panggilan lokal

panggilan/saluran luar

jarak jauh

/batang panjang

menelepon bayar ditujuan

/panggilan pengisian balik

panggilan dingin.

1. struktur panggilan telepon biasa

1. salam

2. nama perusahaan

3. penawaran dari

A: asisten

selamat pagi, perusahaan data alfa. saya saya membantu anda?

1. tanggapan atas pertanyaan (jika ditanya)

2. permintaan orang atau departemen

3. tolong

B: iya, selamat pagi. ini alice stillman, saya perlu berbicara dengan steven janssen, tolong.

1. nama permintaan

A: saya saya bertanya siapa yang menelepon, tolong?

B: winifred young dari perusahaan dyno master

1. terima kasih

2. konfirmasi permintaan

3. minta dipegang

A: terima kasih ms.young hsu di akun?

tolong tunggu sebentar

B: terima Kasich

1. struktur percakapan biasa

1. salam

2. nama

3. menawarkan bantuan

A: halo, kevin hsu di sini. Dapatkah saya membantu Anda?

1. salam

2. nama dan perusahaan

3. sebutkan alasan menelepon

B: halo mr.hsu, ini winifred young dari dyna masters, saya tidak begitu mengerti tagihan terakhir yang Anda kirimkan kepada kami untuk pemeliharaan server internet kami

1. salam

2. jawab pertanyaannya

A: halo ms.young. biarkan saya memeriksa faktur itu dan melihat apa masalahnya. bisa minta nomor invoicenya?

1. kesan pertama

pelajari aturan praktis berikut:

penggunaan keterampilan telepon yang efektif menciptakan citra positif untuk seluruh praktik. ketika semua anggota staf secara konsisten menggunakan protokol telepon yang sesuai selama praktik, kesan positif akan tercipta dan kepuasan pelanggan akan ditingkatkan.

tips cepat untuk menciptakan kesan positif:

menerapkan aturan "dua cincin".

selalu pastikan telepon dijawab sebelum dering ketiga.

memproyeksikan sikap positif, antusias, dan ramah.

mengenali penelepon dengan nama.

buat dia merasa "di rumah"

selalu bersikap profesional dan sopan.

meminimalkan waktu tunggu pelanggan dan sering kembali untuk meyakinkan bahwa mereka tidak dilupakan

44444444444444444444444444444444444444444444444444444444444444444444444444444444

membuat janji

pebisnis bertemu dengan klien, pemasok, pemilik, manajer, dan lainnya secara teratur.

membuat janji dapat menjadi rumit jika dua orang sangat sibuk. bagaimana Anda menemukan waktu yang nyaman untuk Anda berdua? mengatur waktu pertemuan itu adalah bahasa target untuk pelajaran ini.

1. ekspresi yang berguna

dengan sopan meminta pertemuan

jika memungkinkan, saya ingin datang dan melihat Anda [besok].

saya bertanya-tanya apakah kita bisa berkumpul [pada hari Selasa].

menurutmu kita bisa mendapatkan

55555555555555555555555555555555555555555555555555555555555555555555555555555555