



ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΜΑΘΗΜΑ:

# ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΕΥΛΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΠΛΟΥ



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ  
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ  
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Δρ. Ιωάννης Παπαδόπουλος  
Αναπληρωτής Καθηγητής

ΚΑΡΔΙΤΣΑ 2008-2009

# ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

1. Απαντάται στο τηλέφωνο αμέσως αν είναι δυνατόν, όχι αργότερα από τρία χτυπήματα.
2. Αρχίζετε κάθε συνδιάλεξη δίνοντας όνομα και ιδιότητα.
3. Ρωτάτε πάντοτε αν είναι κατάλληλη στιγμή να συνεχίσετε
4. Ένα τηλεφώνημα που σας διακόπτει από άλλη εργασία, προσφερθείτε να τηλεφωνήσετε εσείς αργότερα, αφού εξηγήσετε το λόγο και κρατήστε όνομα και αριθμό τηλεφώνου αυτού που σας καλεί.
5. Εξηγείτε με σαφήνεια το σκοπό του τηλεφωνήματός σας.
6. Μαθαίνετε να χρησιμοποιείτε συχνά το όνομα του συνομιλητή σας
7. Κάνετε ανοιχτές ερωτήσεις.
8. Ακούτε χωρίς να διακόπτετε το συνομιλητή σας
9. Ακούτε, και το δείχνετε ότι ακούτε, με τη χρήση των λέξεων όπως: «ναι», «μάλιστα», «σωστά», «κατάλαβα» κλπ

# ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

10. Είστε συγκεντρωμένοι στη συνδιάλεξη. Μην αφήνετε άσχετα πράγματα να αποσπάσουν την προσοχή σας.
11. Κρατάτε σημειώσεις τις οποίες επαναλαμβάνετε στον συνομιλητή σας, προκειμένου να γνωρίζει ότι τον προσέχετε και αντιλαμβάνεστε τι ακριβώς σας λέει.
12. Δίνετε επαρκείς εξηγήσεις για το τι κάνετε, ιδιαίτερα αν αυτό συνεπάγεται κάποιο διάστημα σιγής, στη διάρκεια του οποίου ο συνομιλητής σας περιμένει.
13. Είστε παραπάνω από όσο χρειάζεστε εξυπηρετικοί παρά το αντίθετο. Προσφέρετε βοήθεια οικειοθελώς. Μην περιμένετε να σας τη ζητήσουν.
14. Χρησιμοποιείτε αποφασιστική συμπεριφορά προκειμένου να έχετε τον έλεγχο της συνδιάλεξης. Διατηρείτε την αυτοπεποίθησή σας κυρίως όταν συναλλάσσεσθε με υποχωρητικό ή επιθετικό άνθρωπο.
15. Τελειώνοντας τη συνδιάλεξη, ανακεφαλαιώνετε τι ακριβώς πρόκειται να κάνετε σαν αποτέλεσμα της.
16. Χαμογελάτε. Το χαμόγελο βοηθά τη φωνή να ακούγεται και πιο φιλική και πιο αποφασιστική.