

Глава 1

С телефонного разговора начинается многое

Давайте посмотрим, какую роль играет телефонное общение в нашей жизни.

1. В любой современный бизнес практически все клиенты «приходят» благодаря телефону! А значит, компании и их сотрудники благодаря телефону зарабатывают свои деньги.
2. Практически в каждом бизнесе поддержка отношений, обслуживание и сопровождение клиентов происходят по телефону. Существуют, конечно, электронная почта, эсэмэски, факсы, но никакое письмо не заменяет личного общения. Если бы e-mail и SMS могли его заменить, то уже давно сделали бы это.
Любая компания создает или расширяет свою клиентскую базу за счет холодных звонков — первичных звонков новым клиентам.
Почти у каждого горожанина, начиная с дошкольника, есть мобильный телефон.
3. Большинство рабочих и личных вопросов мы решаем по телефону.
4. Мы поддерживаем отношения с друзьями, знакомыми и родственниками, живущими далеко от нас, при помощи телефона.
5. Любая компания или предприниматель начинают свой бизнес с того, что создают веб-сайты и покупают телефонные номера!

12 Первая часть. Базовые знания и навыки

6. Словом, телефонная трубка очень важна! Пятиминутный разговор по телефону может принести: деловую встречу; сделку; нового клиента; новый контакт; новую возможность!