

# 15. Získejte pozornost

*V prvních vteřinách telefonátu vás volaný možná neslyší, nejspíš vám nerozumí a pravděpodobně vás nevnímá. Dejte mu proto prostor zorientovat se a přenést svou pozornost k vám. Použijte k tomu slova, která jsou mu nejnámější – jeho jméno, a vynechte slova, která ještě nikdy neslyšel – vaše jméno.*

## Hluché první vteřiny

Doporučením získat pozornost volaného mám na mysli, abyste zajistili, že vás v první řadě vůbec uslyší a následně vás začne poslouchat.

**Volaný vás první dvě, tři vteřiny neslyší**

Vžijte se do situace lidí, které svými telefonáty zastihnete v různých situacích, zejména pokud v dnešní době většina telefonátů směřuje na mobilní telefony. Dokončují zprávu, o kterou si dnes ráno už podruhé řekl jejich nadřízený, posledních pět minut hledají ztracené klíče anebo se právě uvolnilo místo u okénka na poště, kde stáli posledních deset minut.

Ve chvíli, kdy říkají „Prosím,“ nejen stále ještě myslí na něco jiného, ale jsou v hlučném prostředí a signál nemusí být vždy ideální. Potřebují tak dvě až tři vteřiny (což je čtyři až šest slov) na to, aby si zvykli na tón a barvu vašeho hlasu, rychlost řeči, vaši intonaci a výslovnost. To vše znamená, že první dvě, tři vteřiny vás vlastně neslyší. A jak v této chvíli začínáte svůj telefonát?

## Devět slov na cestě k odmítnutí

Předpokládám, že telefonát začínáte stejně jako všichni ti, od kterých se potřebujete odlišit:

*„Dobrý den, jmenuji se (vaše jméno a příjmení) a volám ze společnosti (vaše společnost). Neruším?“*

Možná svůj telefonát začínáte stručněji:

*„Dobrý den, (vaše jméno a příjmení) u telefonu, společnost (vaše firma). Neruším?“*

Anebo jste opravdu struční:

*„(Vaše příjmení), (vaše firma), dobrý den. Neruším?“*

Možná vás učili takto zahajovat telefonát při jednom z firemních školení. Možná jste takový úvod odposlouchali od svých kolegů. **At' je to tak či onak, pokud telefonáty začínáte takto, máte dva problémy.**

Když si vezmeme první z příkladů výše, volaný slyšel asi toto:

*„Humdý dun, jmenuji se mhurata huchgnajhvá ze společnosti ajhadhon, neruším?“*

Protože volaný vás neslyšel díky svému nesoustředění a nerozuměl kvůli vaší intonaci a výslovnosti, tak prakticky neví, co jste řekli. Ze tří slov, která zachytil, a podle struktury věty, kterou rozpoznal, může jen odhadovat, o jaký telefonát se jedná.

Šablona pro cestu do složky „Neruším“



A tady přichází druhý problém. I když volaný jen málo rozumí tomu, co jste právě řekli, stačí to, aby začal tušit, že volá obchodník nebo telemarketér. Rozeznává totiž šablonu, podle níž už mu jich pár zavolalo. Pro jistotu tedy vztyčuje ochranný val odmítání a otevírá složku „Neřeším“.

**Někdo převezme kontrolu a začne vám pokládat otázky**

Jak bude konkrétní volaný reagovat dál, záleží na jeho povaze a okamžité náladě. Někteří převezmou kontrolu a začnou se ptát: „Odkud voláte?“ nebo „Co nabízíte?“ a pak přejdou k rychlému zakončení ve stylu: „Nemám zájem. Děkuji.“

Někteří budou pokračovat v telefonátu, ale nakonec nezávazně vycouvají jenom proto, že nevědí, s kým nebo o čem vlastně mluví. A kdyby se jich někdo zeptal, kdo a proč volal, řekli by: „Ale, někdo mi chtěl zase něco prodat.“

**Slabší povahy si schůzku domluví, ale pak ji zruší**

Někdo si s vámi schůzku dokonce třeba i domluví nebo objednávkou přislíbí, ale už s vědomím, že vše pak stejně odvolají. Jen jim je trapné vás rovnou odmítnout.

**Takže jak má vypadat úvod, který poskytne volanému dostatek prostoru, aby se zorientoval a začal vnímat, co říkáte? Musí se skládat ze slov, kterým volaný snadno porozumí nebo si je domyslí, když ho vyruší hluk nebo špatné spojení. Ideálně jsou to tato čtyři slova:**



*„Dobrý den, pane Nováku.“*

Samozřejmě to platí v případech, kdy voláte panu Novákovi, tehdy je jeho jméno namísto vašeho naprosto klíčové pro vtažení volaného do rozhovoru. Zjistil jsem, když ještě před tím, než předáte další informace, uděláte přibližně vteřinovou pomlku za jménem volaného, asi polovina lidí zareaguje: „Dobrý den.“

Můžete také použít rozšířenou variantu v případech, kdy si nejste jistí, kdo je na druhé straně:

*„Dobrý den, já se snažím dovolat panu Novákovi.“*

Pak čekejte, až volaný potvrdí, že je to on. Anebo také:

*„Dobrý den, mohu mluvit s panem Novákem?“*

**V každém z těchto případů bude pro další vývoj telefonátu zásadní váš přednes, výslovnost a intonace. Proto nikam nespěchejte, vyslovujte pomalu a klidně, vyrovnaným a pevným hlasem.**

## **Vaše jméno do úvodu telefonátu nepatří**

Moment, říkáte si asi, a kdy se představím? Vždyť představit se v úvodu telefonátu je přece slušnost!

Stejně reagují i účastníci mých seminářů, kterých se v této souvislosti ptám: „Které slovo volaný vždy zachytí a dokáže je i při nekvalitním spojení odhadnout? A které jedno až dvě slova uslyší poprvé a bude s nimi mít problémy i při kvalitním spojení a plném soustředění?“ **Rozpozná vždy své jméno. Vaše jméno, případně jméno vaší společnosti mu bude vždy působit problémy. Tak proč si komplikujete situaci a začínáte svůj telefonát tím, co volanému působí potíže?**

Jakkoli dobrý je váš úmysl být „slušný“ a představit se, neznámé slovo (jako je vaše jméno) je pro drtivou většinu volaných na druhou vteřinu telefonátu příliš velké sousto. Ať je jakkoli jednoduché a běžné, pro volaného je těžko srozumitelné, kvůli šabloně používané call centry příliš telemarketingové a z hlediska informační

**Chcete být slušní  
nebo vyslyšení?**

hodnoty přebytné. Vždyť jakou přidanou hodnotu může mít jméno volající operátorky v podobném telefonátu:



*„Dobrý den, jmenuji se Marie Nováková a volám z firmy Satelit na obloze. Obracím se na vás s výhodnou nabídkou desítek programů satelitního vysílání, které si budete moci vychutnat první měsíc zdarma. Bylo by to pro vás zajímavé?“*

Vím, že se v úvodu telefonátu představujete, protože tomu tak má velet etiketa, o které vám někdo vyprávěl. Jenže to se jedná o etiku osobního setkání, kdy se druhému člověku představujeme, nikoli o obchodní telefonát, kde máte několik vteřin na to, abyste získali pozornost volaného a vzápětí ho zaujali. Má vaše jméno v případě, že o vás volaný nikdy neslyšel, takový potenciál?

**Představení v úvodu patří do osobního styku**

Naopak, má potenciál volaného zaměstnat jinak, než chcete. Když má to štěstí a vašemu jménu porozumí, začne nad ním přemýšlet, zatímco vy budete pokračovat. **Místo, aby vás poslouchal, zaměstná svou mysl přemýšlením, kam vaše jméno zařadit. Vždyť přece když mu ho říkáte, asi bude důležité.** Jste osobní známý? Zákazník? Dodavatel? A když neporozuměl, jak moc bude trapné, když se na vaše jméno zeptá?

**Na začátek patří jméno volaného**

V předchozí kapitole jsem uvedl, že lidé chtějí vědět, kvůli čemu jim voláte. Pokud vaše jméno nesouvisí s odpovědí, měli byste mu podat informace, z nichž se odpověď na tuto otázku dozví, ještě před vaším představením. Proto odsuňte své jméno až na chvíli, kdy volaného zaujmete tím, co může získat. To znamená, až vám odsouhlasí akci, kterou mu navrhnete. Do té doby opravdu vaše jméno znát nepotřebuje a když řekne „ne“, tak to nebude kvůli tomu, že jste se mu nepředstavili.

**Kdo bude chtít znát vaše jméno, řekne si o něj**

Pokud bude volaný potřebovat znát vaše jméno ke konverzaci, sám si o něj řekne. Pak není problém se mu bez okolků představit.

I když mezi námi, kdybyste mu řekli jméno svého souseda, co by se změnilo?

**V úvodu telefonátu se představujte jen v případě, že existuje nějaký důvod, proč by volaný měl vaše jméno znát – poslali jste mu e-mail nebo dopis, někdo mu vás měl doporučit nebo existuje nějaký jiný důvod, proč by mu mělo být vaše jméno povědomé.** I v takovém případě použijte jméno volaného na prvním místě, podstatu vašeho spojení na druhém a své jméno teprve na třetím místě. Například:

*„Dobrý den, pane Nováku. My jsme se minulý týden spojili na sociální síti Linked In. Já se jmenuji (vaše jméno). Rozhodl jsem se vám zavolat, protože...“*

Všimněte si, že úvod není zakončený otázkou, zda nerušíte.

## **Neruším? Rušíte!**

Vím, že základní poučka, kterou vás o telefonování učili, zní: představit se a ověřit si, jestli má druhá strana čas. O představení už víme, nyní krátce k oné otázce „Neruším?“. Společně s představením ji považuji za nešvar obchodního telefonátu, protože navádí volaného k odpovědi „Rušíte“ a staví vás do podřízené pozice vůči němu, protože vytváříte dojem, že děláte něco, co nemáte a podobně si to vysvětluje i váš mozek, takže se tak i cítíte.

Pokud potřebujete volanému ukázat, že v době mobilních telefonů respektujete, že jste ho mohli zastihnout kdekoli při čemkoli, můžete to udělat jinak. Jak, to zmiňuji v kapitole 26. Pro tuto chvíli jen uvedu, že obchodní telefonát je obchodní telefonát a do něj tato formulace nepatří. Pokračujme ale v sestavování skriptu bez této otázky.

**To, zda se vám volaný může věnovat, můžete zjistit i jinak**

ZÍSKEJTE POZORNOST

**91**

## Pozornost je o tom, že vás začnou vnímat

Jak by tedy měl vypadat úvod telefonátu? Uvedl jsem to o něco výše, ale pokud jste se ve svých telefonátech dodnes představovali hned po pozdravu, budete mít problém své jméno vynechat úplně.

**Největší  
překážka bude  
váš zvyk**

Váš zvyk a automatická reakce jsou příliš silné na to, abyste okamžitě začali telefonovat jinak. Proto zpočátku použijte jednu z variant, které uvádím i v následujících kapitolách a která vaše jméno zahrnuje. Dejte si jen záležet, abyste před něj vložili co nejvíce slov, která jsou volanému známá. Ideálně jeho jméno, následované dalšími běžnými slovy:



*„Dobrý den, pane Nováku, já volám z firmy Dobrá služba a jmenuji se (vaše jméno a příjmení).“*

Volaný tak uslyší několik známých slov postačujících na to, aby přeorientoval svou pozornost na váš telefonát a zvykl si na váš hlas a přednes. A když zpomalíte a přidáte krátkou odmlku, dáte mu ještě o vteřinu navíc.