

## Najczęstsze błędy podczas rozmów telefonicznych

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: wtorek, 03, lipiec 2012 00:00

Rafał Rudka

Odsłony: 3363

---

Podczas rozmowy telefonicznej występuje tylko jeden kanał komunikacyjny. Odbiorca i nadawca mogą porozumiewać się tylko i wyłącznie werbalnie, nie mając możliwości odbierania komunikatów niewerbalnych. Jakość przekazu werbalnego staje się niezmiernie istotna.

Zarówno Ty, jak i klient nie jesteście w stanie podczas rozmowy telefonicznej ocenić poprawnie nastawienia i odczucia drugiej strony. Musisz zatem bardzo mocno uważać na to, co mówisz oraz w jaki sposób to robisz.

Istnieje cała lista błędów, które możesz popełnić w trakcie trwania rozmowy telefonicznej, najczęstsze z nich są zaprezentowane w tabeli poniżej.

*Źródło: "Zarządzanie relacjami z klientem", A. Hejda, P. Szczęsny, FRDL, Warszawa 2011*