

מילים, מילים

מילים המאפשרות להביא עוד עסקים

מאת: בני ישראלי www.loveyoursuccess.net

"מאד" - זו המילה האחת שהביאה את סין לשחרר 42 אנשי צוות מטוס הריגול האמריקאי.
"מתחרטים" - מילה שלא הייתה מספיק טובה.
"מצטערים" - מילה שלא עזרה.

אך הוספת המילה "מאד" למצטערים עשתה את הטריק, באירוע הפוליטי העולמי של אפריל 2001. ייתכן שמילה אחת או שתיים משלך לא יצילו חייהם של 24 אנשים, אך מלים בהחלט יכולות לעשות את הג'וב שלך, קל יותר ורווחי יותר, או קשה יותר.

מומחי תקשורת טוענים שהרושם הראשון שאתה עושה בשתי השניות הראשונות הוא כה נמרץ שצריך ארבע שניות נוספות כדי להוסיף 50% של רושם נוסף - חיובי או שלילי - לתקשורת זו. חשוב מאד הרושם הראשון שאתה משאיר - אין הזדמנות שניה לרושם ראשון.
להלן מספר טיפים של תקשורת בטלפון שיכולים לעזור לך "לשחרר" כסף מהלקוח שלך:

- השתמש במלים "אתה" ו"אתם" לעזור להם לחזות את עצמם בדמיונם כבר נהנים מהתוצאות של מה שיש לך להציע להם.
- לומר: "האם אתה מבין?" או לומר: "אתה עוקב אחריי", זה ממש עלבון. אמור: "האם הסברתי את עצמי ברור?"
- הייה ספציפי לגבי זמנים ותאריכים. אל תאמר: "אני אתקשר אליך מתישהו בשבוע הבא". במקום, אמור: "האם יום חמישי הבא בשעה 00.31 מתאים לך לדבר אתי שוב?"
- בזמן שאתה במכונית, בחר לך בנין, לוח מודעות, או איזשהו עצם, והתאמן לתאר אותו במונחים רגשיים, צבעוניים. השתמש הרבה בהטיה של שם עצם, "החפץ שלך". ההטיה נותנת שייכות שמפעילה את הרגש. רוב האנשים מונעים ע"י מה שהם רוצים (הרגש), לכן הפניה במלים ובדיבור צריכה להיות אל הרגש. הימנע משימוש במלים כמו "הדבר", או "החומר".
- אל תשתמש בחמש מלים כשאפשר להסתפק באחת. למשל: השתמש

במילה "עכשיו" במקום: "בנקודה הזו של הזמן", אמור: "מפני" במקום לומר:
"כתוצאה מהעובדה ש...", השתמש במילה "הרבה" במקום "מספר גדול
של". שמור על פשטות מקוצרת גם בדיבור

Kiss - keep it simple sweetheart

בגנות הברברת: שפע מלים נשפכות בלי חשבון,

יש בהן עושר השמור לרעה לבעליו.

יותר מדי - הופך לפחות מדי.

עדיף למצוא את סוד הצמצום מלא ההדר.

6. **סיים שיחת טלפון בחיוביות**, במקום בהורדת ערך עצמי, במקום "אינני

רוצה לקחת יותר מזמנך היקר". אמור: "תודה לך. אני מצפה לשיחתנו

הבאה". כשאתה מטפל בלקוח כעוס, אל תתייחס לנושא שלו כ**תלונה**.

השתמש במינוח כמו "מצב", "עניין", או "אי הבנה".

בואו נדון בזה בפורום באתר .