

FORMACIÓ D'EMPRESARIS I DIRECTIUS



Trucades efectives? Fes del telèfon el teu aliat

@cambrabcn

#campuscambra

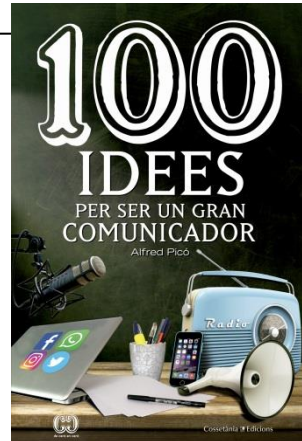
Amb el patrocini de:



campuscambra_Alumni

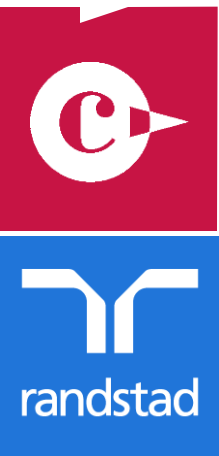


El professor Alfred Picó Sentelles



- Periodista (Ràdio 4, RAC 1, Canal 33, El Periódico)
- Professor de Comunicació oral, escrita, digital, empresarial
- Autor de 9 llibres (“100 idees per ser un gran comunicador”, “El Mètode Picó per parlar en públic”)
- Facebook: grup “Comunica’t millor” (us hi convido)
- Youtube: canal “Mètode Picó”

Professor de la Cambra de Comerç des de fa 10 anys



El telèfon guanya per golejada



- Les trobades presencials no es poden fer, fan por o són incòmodes per la mascareta
- Escriure llargs e-mails fa mandra
- Les xarxes i les webs poden ser fredes

EL GUANYADOR ÉS... EL TELÈFON!

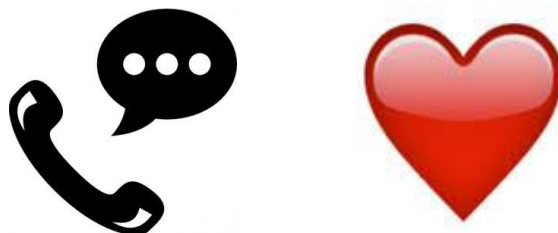
Eina calenta per contactar amb clients i amics.

Idea: ajuntaments que truquen a la gent de més de 70 anys

Problema: les eternes esperes del 010, 1004, seguretat social...



Pregunta obligada: “esteu tots bé?”



-Preguntar per la salut del client i de la seva família. Mostrar empatia en cas de rebre notícies dolentes.

La gent està necessitada d'amor

-I si ens ho pregunten a nosaltres... explicar el nostre cas (breument), i també explicar el tarannà de la nostra empresa durant el confinament (hem tancat, hem fet teletreball).

Esperit positiu (no anar de víctimes)



Les noves prioritats

1.- INFORMAR

(amb amabilitat, que la gent necessita amor)



2.- DONAR SOLUCIONS

(la gent necessita que tot vagi bé)





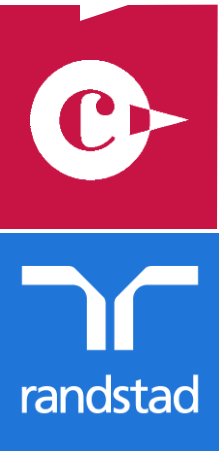
Preparar la trucada



UNA TRUCADA ÉS COM UN PROGRAMA DE TV: RES POT FALLAR

- 1.- Redactar un petit **guió**. Què he de dir? Temes que he de tocar.
- 2.- La tècnica de la **xuleta**. Apuntar en un paper les preguntes o consultes que hem de fer per si ens quedem en blanc.
- 3.- Tenir **paper i boli** a mà. El receptor ens pot dir: “prengui nota del telèfon correcte”, “prengui nota del nostre correu”...

Important: hem de pensar en el nostre receptor. Potser està teletreballant. O està treballant en condicions complicades.

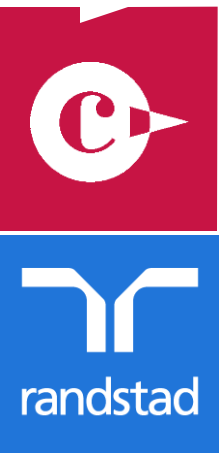


Tècniques per parlar sense por



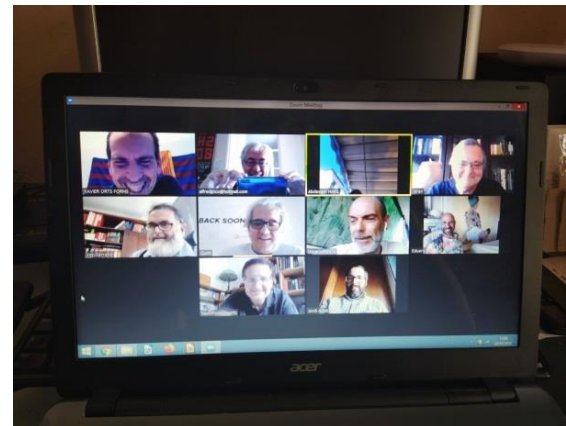
Alguns consells

- Si la trucada està preparada, desapareix la por
- No improvisar. Seguir el guió.
- Parlar amb un somriure. Això provoca una veu més agradable.
- No parlar ràpid per “treure’m la trucada de sobre”
- Si alguna cosa no s’entén, demanar que ens la repeteixin
- Si estem donant una informació, preguntar si ens entenen
- Utilitzar expressions empàtiques com “necessita alguna cosa més”, “gràcies per la seva trucada”, “moltes gràcies per la seva fidelitat” (la gent necessita paraules boniques)



Les videotrucades han canviat la nostra vida (Whatsapp i Zoom)

Coses personals:



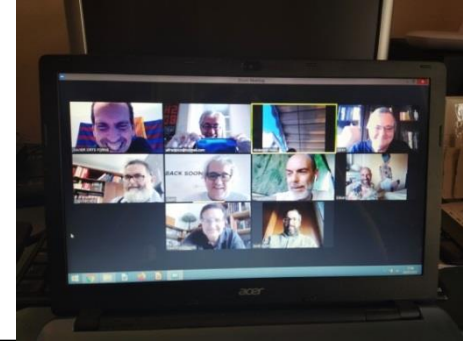
- 1.- Buscar un fons atractiu. Està de moda una biblioteca.
- 2.- Enfocar bé el teu cos. Mireu la 3^a finestra de la primera línia.
- 3.- Aspecte físic. La barba, el cabell, les ulleres...
- 4.- La roba. Res de pijames. O anar en calçotets (com aquest ministre).

I sempre amb un somriure

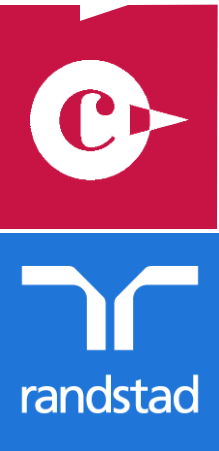


Les videotrucades han canviat la nostra vida (Whatsapp i Zoom)

Coses professionals:



- 1.- Preparar un ordre del dia (enviar-lo per correu)
- 2.- Anar per feina. Està molt bé un primer minut “simpàtic”, però hem d’anar al gra. La videotrucada esgota.
- 3.- Tenir paper i boli per anotar coses
- 4.- Després de la videotrucada enviar un correu al participant o participants amb el resum dels temes tractats
- 5.- Abans de la videotrucada enviar whatsapp o mail per confirmar dia i hora.



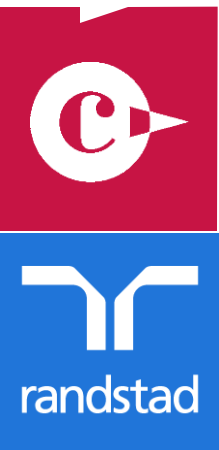
Una última idea: ja saps deixar un missatge al contestador?



Proposo:

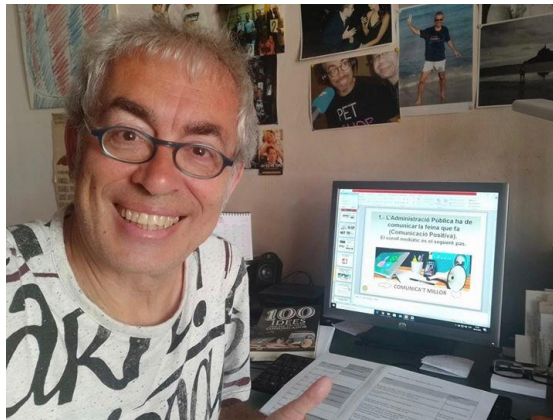
- 1.- Hem de dir el nostre nom i cognom. Identificar-nos. I breu presentació professional (nom de l'empresa, càrrec).
- 2.- El missatge important. Curt. 25 segons màxim.
- 3.- Donar el nostre mòbil. Dir-lo lentament. Si fa falta, repetir-lo dos cops.
- 4.- Frase de comiat: “moltes gràcies”, “moltes gràcies per la seva atenció”. No estressar: “´truqui'm ja!”

Consells 100% vàlids per als missatges de veu de Whatsapp

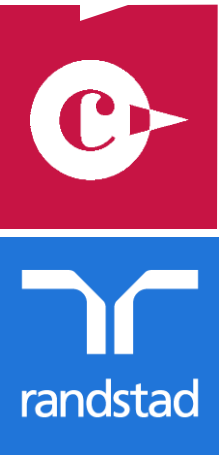


Ha estat un plaer

Moltes gràcies per la vostra atenció



alfredpico@hotmail.com





Cambra de Comerç
de Barcelona

JORNADA CAMPUS CAMBRA ALUMNI

Trucades efectives?

Fes del telèfon el teu aliat

Alfred Picó Sentelles

Barcelona, 15 de juny de 2020

