

Памятка по организации эффективного первичного контакта с получателями услуг



Правила общения

1. **Правило сорока секунд.** Считается, что первое впечатление о собеседнике человек способен сформировать за 30-40 секунд. Как произвести хорошее первое впечатление? Конечно же, стоит позаботиться о внешнем виде. Человек будет оценивать ваше умение говорить, первые сказанные слова и фразы, первые действия, которые вы совершите.
2. **Будьте внимательны.** Слушайте его, отвечайте на вопросы и задавайте их. Если он увидит искренний интерес к своей персоне, то расскажет вам всё необходимое и даже больше.
3. **Уточняйте те моменты, в которых вы можете неправильно понять друг друга.** Это убережёт вас от ошибки и покажет человеку, что вы его внимательно слушаете.

4. **Сделайте ваш диалог живым.** Вы сами знаете, что сухой формальный тон способен нагнать тоску на кого угодно, поэтому, если собеседник не выказывает раздражения, спешки или некоторых особенностей поведения, по которым можно судить о сложном характере, слегка расслабьтесь и позвольте себе немного неформального юмора или эмоциональности в ответ на искренность человека.

5. **Используйте технику маленького разговора.** Это неформальное общение на нейтральную тему, которое поможет снять напряжение или неловкость. Важно, чтобы эта тема была интересна и приятна вашему собеседнику.

Пошаговая инструкция установления контакта

1. Начиная разговор, установите зрительный контакт, улыбайтесь тепло и искренне.
2. поприветствуйте, обратитесь по имени, если оно вам известно.
3. Представьте коротко и понятно.
4. Не трата время, перейдите к сути беседы.
5. Используйте активное слушание.

Ошибки при установлении контакта

1. **Вторжение в личное пространство.** Очень многие люди панически боятся этого. Оптимально находиться друг от друга нужно на расстоянии 100-80 см — и всё слышно, и у него нет впечатления, что вы вот-вот окажетесь лицом к лицу.

2. **Холодный тон или, наоборот, заискивание в голосе.** Лучше изначально выбрать нейтральный дружелюбный тон, а в процессе беседы подстроиться под темп, тембр и громкость голоса вашего собеседника.

3. **Говорить больше, чем собеседник.** Чтобы расположить собеседника к себе, нужно, как минимум, вызвать у него интерес к беседе, вовлечь его в разговор. Помимо техники малого разговора, в этом хорошо помогают открытые вопросы.

Тонкости

Невербальные сигналы. Это наши жесты, мимика, зрительный контакт с собеседником. Как минимум, нужно следить, чтобы они не противоречили вашим словам в процессе беседы. В идеале же они должны усиливать всё, сказанное вами, и помогать вести диалог в дружелюбном и ненавязчивом ключе.

Золотое правило. Разговаривайте с клиентом на его языке, «отзеркаливая» жесты, мимику, интонации голоса.

