

СЕКРЕТЫ КОРПОРАЦИИ

Голос, который хотят слушать

Как интонация и настроение превращают речь в инструмент продаж

Герман Юн

основатель программы "СЕКРЕТЫ КОРПОРАЦИИ"

2004-2026 ГОД



ГЕРМАН ЮН

основатель программы "СЕКРЕТЫ КОРПОРАЦИИ"

700+ млн ₽

Помог заработать дополнительной прибыли клиентам

35 лет

Весь опыт посвящен реальному бизнесу и реорганизациям компаний

16 отраслей

Работал с командами до 2000 сотрудников и компаниями до 5 млрд

Как звучать убедительно и вызывать доверие по телефону

Когда вы звоните клиенту, он вас не видит. У него нет возможности оценить вашу одежду, мимику или уверенную походку. У него только один ориентир — ваш голос.

Именно голос становится «визитной карточкой» продавца. В первые 15 секунд клиент формирует мнение о вас: профессионал вы или нет, можно ли вам доверять, стоит ли продолжать разговор.

Ваш голос — это ваш внешний вид, выражение лица, осанка и уверенность в одном канале.

И если вы не умеете им управлять — вы проигрываете ещё до того, как начали презентацию.



🔊 ПОЧЕМУ ГОЛОС РЕШАЕТ ВСЁ

Телефонные продажи — это коммуникация вслепую

В этой ситуации клиент строит звуковой образ — представляет вас на основе голоса.

Именно по голосу он делает первые выводы:

- ✓ Насколько вы уверены в себе
- ✓ Есть ли у вас настроение общаться
- ✓ Стоит ли вам доверять
- ✓ Будет ли этот разговор комфортным или напряжённым

Если голос звучит нервно, механически или слишком «официально» — разговор срывается ещё до начала.

Если же он звучит естественно, чётко, спокойно — клиент готов слушать.

ТЕЛЕФОННЫЕ ПРОДАЖИ КОММУНИКАЦИЯ ВСЛЕПУЮ



Что формирует звучание голоса

Ваша речь — это не только рот и губы. В работе участвуют лёгкие, диафрагма, гортань, связки, поза, лицо, даже настроение.



Если вы сутулитесь

голос звучит неуверенно



Если вы хмуритесь

интонация становится напряжённой



Если вы напряжены

скорость и дыхание сбиваются



Если вы улыбаетесь

голос автоматически становится мягче и приятнее

Перед звонком обязательно:

1

Выпрямитесь

2

Вдохните глубоко

3

Настройтесь на спокойную волну

4

Обязательно улыбайтесь

Клиент это почувствует

Голос профессионала: 10 простых правил, которые работают

1

Улыбайтесь. Даже если вы один в комнате. Это слышно.

2

Слушайте свой голос в записи. Это неприятно, но полезно. Вы увидите свои слабые места.

3

Откажитесь от шаблонного тона. Официальные формулировки звучат фальшиво.

4

Звоните только тогда, когда вы эмоционально включены. Если вы вымотаны — лучше отложить.

5

Говорите с энтузиазмом. Ваш голос должен выражать эмоции. Если вы сами верите в то, что говорите, то и клиент поверит.

6

Звучите естественно. Не играйте роль. Будьте самим собой.

7

Будьте приветливы. Улыбайтесь и здоровайтесь. Это создаёт позитивное настроение.

8

Используйте паузы. Дайте клиенту время осмыслить информацию.

9

Используйте тон голоса, чтобы подчеркнуть важные моменты. Выделите ключевые слова или фразы.

10

Попросите об обратной связи. Спросите у коллег или друзей, что они думают о вашем голосе и как вы можете его улучшить.

Голос — это первое, с чего начинается доверие. Клиент ещё не знает вас лично, не видел ваш продукт, не читал коммерческое предложение — но уже слышит, как вы говорите. И делает выводы.

Чёткая речь, уверенное звучание, спокойный темп, вовлечённость — всё это влияет на восприятие сильнее, чем кажется. Следите за голосом — он работает на вас. Или против вас.

НАЧАЛО РАЗГОВОРА

Как правильно начать разговор

В момент звонка вы врываетесь в мир клиента. Он может быть в разгаре совещания, задумавшись о задаче, отвлечён.

И тут — вы. Если вы говорите быстро, сбивчиво, давите информацией — он отключается.

Правильное начало:

- ✓ Спокойное приветствие
- ✓ Фраза, которая даёт клиенту время сориентироваться
- ✓ Интонация без давления, с лёгкой паузой
- ✓ Возможность клиенту включиться в разговор, а не быть втянутым в поток слов

Начало должно быть как вход в хорошо организованный офис: чисто, спокойно, уверенно и с вежливой улыбкой



Когда и кому звонить

Даже хороший голос не спасёт, если вы звоните не в то время.

НЕ ЗВОНИТЕ:

- ✗ В середине понедельника или пятницы
- ✗ В обеденное время
- ✗ Сразу после завершения рабочего дня
- ✗ Подряд без анализа результата

Правило простое:

Не звони всем подряд. Звони в нужное время, нужным людям, с подготовленным предложением.

Выделите:

- ↗ Ключевых клиентов
- ↗ Наиболее перспективных новых
- ↗ Тех, кто уже покупал, но не возвращался

Для каждого — свой подход, своя интонация, своя цель.

Планирование звонков

Что убивает звонок

Ниже — частые ошибки, которые обнуляют все усилия



Говорить слишком быстро, не давая клиенту включиться



Переходить к сути без приветствия и «мостика»



Не называть имя клиента (или называть его неправильно)



Использовать «канцелярит» вместо нормальной речи



Игнорировать реакцию клиента и продолжать по скрипту



Работать «на отработку», а не на результат

Это звучит между строк — и клиент это слышит. Он не скажет ничего. Он просто скажет «мне неудобно» — и положит трубку.

ТРЕНИРОВКА

Как тренировать голос

Это не врождённое. Это навык. Его можно развить.

1

Запишите 10 своих звонков. Прослушайте. Где вы звучите неестественно? Где слишком быстро? Где напряжённо?

2

Прочитайте 5 разных вступлений в телефонном разговоре — и запишите. Выберите лучшее. Работайте с ним.

3

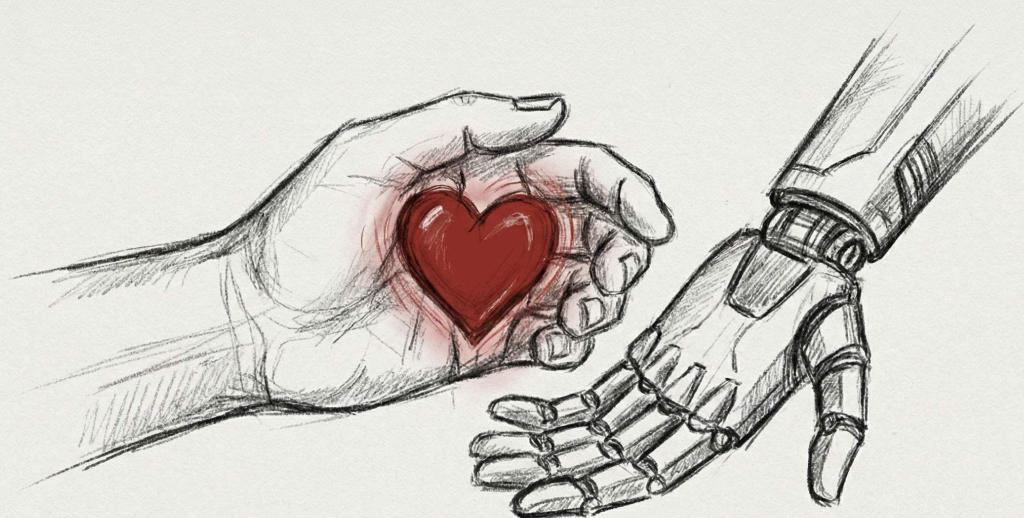
Делайте дыхательные упражнения. Особенно перед серией звонков.

4

Работайте над дикцией. Есть классические упражнения актёров: скороговорки, проговаривание слогов, чтение с карандашом во рту.

5

Перед серией звонков — настройтесь. 5 глубоких вдохов, осанка, улыбка, спокойная концентрация.



БУДЬТЕ ЛЮДЬМИ

И обязательно — тренируйтесь.

Не получится сразу — ищите свой голос.

Естественность — наше всё.

Не будьте роботом. Оставайтесь человеком.

Удачи в продажах!

Хотите внедрить этот алгоритм в своей компании?

Начните с первого шага — без рисков и обязательств

МЯГКИЙ ВХОД




50 000 ₽

3 недели работы. Полный доступ. Полный возврат, если методика «не ваша».

 **Забронировать место**

 В подарок чек-лист после диагностики

Бизнесу часто сложно принять решение о серьёзном внедрении. Поэтому я сделал формат, который даёт возможность:

-  увидеть, как на самом деле работает система
-  ощутить первые изменения в управлении уже через 3 недели
-  принять решение осознанно

Без давления. Без обязательств. С гарантией возврата в течение 3 недель.

Вы проходите первый месяц программы:

1

Мышление управленца

Переход от «делаю сам» к «управляю процессом»

2

Команда и структура

Правильные роли, зоны ответственности

3

Управление процессами

Ежедневный порядок: планёрки, задачи, отчёты

4

Масштабирование

Как расти так, чтобы компания не разваливалась



Рост интенсивности работы команды на 50-70%



Уменьшение хаоса и «ручного управления»



Ясность: что работает, а что сливает деньги



Первые изменения в продажах и операционке

Если не подходит — верну деньги.

Если подходит — выбираете глубину дальнейшей работы.

