Le linee guida di relazione

La chiamata telefonica personale rimane lo strumento più diretto ed efficace per relazionarsi con il donatore e al contempo fidelizzarlo. Allo stesso tempo, è uno strumento delicato poiché strettamente correlato all'empatia che si instaura con l'interlocutore. Una telefonata, se condotta bene, può stupire e conquistare!

Ecco alcune linee guida per la corretta gestione della telefonata:

1 **Prepararsi con un bel sorriso:** il tono della voce cambierà completamente e diventerà cordiale. In questo modo, l'interlocutore si sentirà davvero accolto.

2 **Salutare calorosamente** presentandosi e ringraziando per l'attenzione. Dare ritmo alla conversazione mettendosi subito a disposizione dell'interlocutore.

3 **Curare la qualità della voce:** suono piacevole, intonazione varia, volume adatto, linguaggio chiaro, sorriso. Evitiamo invece una voce alta e stridula, bassa o roca, troppo veloce o troppo lenta, troppo forte o troppo debole.

4 **Focalizzare la conversazione** sul messaggio e rimanere professionali.

5 **Ascoltare attentamente:** concentriamoci solo su quello che stiamo dicendo o su quello che l'interlocutore ci sta comunicando e non, invece, su come proseguirà la conversazione: rischiamo altrimenti di perderci dei dettagli.

6 **Prendere appunti** riassumendo i dettagli più importanti, ci aiuterà a risparmiare tempo e soprattutto a non perdere nessuna informazione (richieste particolari, esigenze, altri contatti...).

7 **Fare domande** per guidare la conversazione ed evitare equivoci.

8 **Ringraziare e salutare:** ricordiamoci di chiedere se c'è altro che possiamo fare e ribadire la nostra disponibilità. Evitiamo invece di affrettare la chiusura: rovineremmo tutto il lavoro di relazione fatto in precedenza!