

### 3. Комуникационни съвети при посещение в домакинство

#### 3.1. Общи съвети

<b>Подготовка</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Проверете дали имате всички необходими материали</li> <li>▪ Проверете дали уредите са годни за работа</li> <li>▪ Запознайте се с района, където ще е посещението</li> <li>▪ Помислете за придвижването до мястото на посещението</li> <li>▪</li> <li>▪ Бъдете навреме, не закъснявайте за уговорения час</li> </ul>
<b>Облекло</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Удобно, чисто и спретнато облекло</li> <li>• Облеклото трябва да отговаря на ситуацията. Твърде немарливо облекло е нежелателно. Но и твърде официално облекло не е подходящо, защото може да породи притеснение у домакините.</li> <li>• Бижута и други аксесоари трябва да са подходящи за цялостния имидж.</li> <li>• Допустими са грим и парфюм, но не в прекалени количества</li> </ul>
<b>Поза</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не твърде стегната, но не и твърде разпусната. Ако сте твърде стегнати, това издава впечатление на трудна достъпност. Ако сте много отпуснат, това показва повърхностност.</li> <li>• Поза, при която ръцете не са склучени, сигнализира интерес.</li> <li>• Поддържайте приятни лицеви изражения и се усмихвайте от време на време.</li> <li>• Поддържайте визуален контакт.</li> <li>• Жестове: движението на ръцете по време на говор засилва влиянието на думите ви. Твърде много жестикулиране обаче може да разконцентрира слушателя.</li> </ul>
<b>Маниер на говорене</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Говорете ясно, разбрано и спокойно</li> <li>▪ Високопарен избор на думи или употреба на много специализирани термини поражда недоверие и въздържаност. Това може да създаде впечатлението у домакина, че е убеждаван, а не съветван.</li> <li>▪ Не използвайте жаргонни фрази. Това може да раздразни домакина и да създаде впечатление за некомпетентност.</li> <li>▪ Избирайте правилно думите си</li> <li>▪ Изказвайте пълно изреченията си</li> <li>▪ Комуникирайте в качеството си на съветник</li> <li>• Обяснявайте и демонстрирайте</li> </ul>

#### 3.2. Поведение при посещение на домакинство

- Приятелски и открит подход ще Ви спечели на страната на домакина
- Отнасяйте се към домакина, както бихте искали да се отнасят към Вас.

- Не бъдете повече от двама човека на посещението
- Представете се с пълното си име
- Поздравете приятелски
- Протегнете ръка и се ръкувайте сърдечно
- Поддържайте визуален контакт
- Влезте в дома и седнете само след като Ви бъде предложено
- Може да се съгласите на нещо за пиене при условие, че това не е алкохол
- Започнете неформален разговор, за да „разчупите леда“
- Преход към процедурата: Информирайте домакина за пълната процедура, която следва
- Питайте за разрешение, ако се налага да влезете в други стаи
- Съобщавайте какво ще направите (пример: Сега ще проверим струята на водата в банята)
- При инсталирането на уреди, винаги обяснявайте причината за тяхното инсталиране и искайте разрешение за инсталирането им
- Накрая на огледа, информирайте за следващите стъпки
- Оставете телефон и контакт за връзка
- Любезно благодарете

### 3.3. Комуникационни фази при посещение на домакинство

Фаза	Какво се очаква	Цел
<b>Поздравяване и представяне по телефона</b>	Поздравете домакина, уговорете дата за посещение на домакинството.	<i>Осигурете добра атмосфера за дискусии</i>
<b>Преход към енергийното консултиране</b>	Обяснете точно целта на консултацията, по-специално обяснете процедурата за опростено енергийно обследване и съветване. Представете аргументи и предимства за домакинството от посещението	<i>Информирайте домакина, създайте чувство на увереност, така че той да знае какво го очаква</i>
<b>Фаза Енергийно консултиране</b>  <b>В случай на проблем</b>	Обяснете подробно какво ще направите и защо Обяснете точно функциите на устройствата за пестене на енергия  Когато е необходимо да влезете в други стаи, винаги искайте разрешение  Не прекъсвайте комуникацията, задавайте въпроси, определяйте естеството на проблема Не бъдете прекомерни в опитите си да убедите домакина, използвайте убедителни аргументи Намерете решение, което отчита желанията на клиента	<i>Сигурност за клиента Изградете доверие</i>  <i>Винаги питайте</i>  <i>Намерете приемливо/дипломатично решение за всички въпроси и проблеми</i> <i>Винаги приемайте изискванията на домакина</i>

<b>Заклучителна фаза</b>	Обобщете резултатите от енергийното консултиране Обсъдете как да продължите по-нататък, изяснете откритите въпроси Оставете своя телефонен номер, за да може домакинът да се свърже с вас при допълнителни въпроси Уредете дата за друго посещение Учтиво благодарете на домакинина си тръгнете	<i>Пояснете как да продължите по-нататък</i>
--------------------------	---	--