

ЭТИКЕТ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

Телефонные разговоры
потому такие
непринужденные и
дружеские,
что собеседники не видят
друг друга.

/ Леопольд Новак /



- Мы настолько привыкли к общению по телефону, что представить жизнь современного человека без него невозможно. Но важно не только уметь пользоваться телефоном, но и учиться культуре телефонного общения.



ТЕЛЕФОНОМАНИЯ

- Специалисты установили, что продолжительность телефонных разговоров людей за последнее время увеличилась больше чем втрое. Во время бесед линия занята передачей информации только на треть. А две трети уходит на паузы между словами и фразами для выражения своих чувств по поводу тех или иных сведений. "Телефономания" стала распространенной болезнью. Поэтому очень важно соблюдать основные правила ведения телефонного диалога.



ТРЕБОВАНИЯ К ТЕЛЕФОННОМУ РАЗГОВОРУ

- -лаконичность, краткость выражения мысли,
-
- -логичность,
-
- - информативность,
-
- -Отсутствие повторов ,
-
- -дружелюбный тон, вежливость,
-
- - четкое произношение слов, особенно фамилий и чисел,
-
- -средний темп речи,
-
- -обычная громкость голоса.
-



“СЦЕНАРИЙ” ТЕЛЕФОННОЙ БЕСЕДЫ.

- -взаимные представления, приветствие
- -введение собеседника в курс дела,
- - обсуждение ситуаций,
- -заключительное слово, прощание.



ОБЩЕПРИНЯТЫЕ ПРАВИЛА.

- если разговор прервался, то перезвонить должен тот, по чьей инициативе состоялся разговор;
- следует говорить максимально кратко и по существу;
- нельзя говорить слишком громко в трубку, избегая в то же время и слишком тихой речи;
- если вы звоните кому-то и на ваш звонок не отвечают, не кладите трубку, пока не услышите 4-6 длинных гудков - вашему собеседнику может потребоваться некоторое время для того, чтобы подойти к телефону;
- Как правило, не следует звонить до 9 утра и после 10 вечера;



РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

- Куда бы ты ни звонил, сначала необходимо поздороваться.
- Если ты неправильно набрал номер и не туда попал, обязательно извинись, а не бросай трубку.
- Нельзя спрашивать того, кто ответил тебе: "Это кто?" Если тебе нужно узнать, с кем ты разговариваешь, назови сначала себя, а потом скажи: "Извините, а с кем я разговариваю?"
- Не веди по телефону пустой болтовни - ты занимаешь линию, которая может быть нужна для важных разговоров другим людям.
- При разговоре не принято отвлекаться, бросать реплики кому-то из находящихся рядом - это неуважение к собеседнику.
- Разговаривая по телефону, ничего не ешь, не грызи.
- Слушая монолог собеседника, необходимо подтверждать, что ты слушаешь, короткими репликами.
- Заканчивая разговор, обязательно надо попрощаться; нельзя просто вешать трубку.



“НЕТЕЛЕФОННЫЙ РАЗГОВОР”.

- Нетелефонный разговор - это разговор на темы, которые в обществе не принято обсуждать по телефону.
- Не принято обсуждать по телефону политические вопросы, подробности личной жизни своих знакомых с упоминанием их имен и фамилий, личные секреты людей.



ВЫПОЛНИТЕ ТЕСТ НА УМЕНИЕ ВЕСТИ ТЕЛЕФОННЫЙ ДИАЛОГ.

- Если вы **всегда** соблюдаете данное правило, запишите себе *2 балла*,
- **иногда** - *1*,
- **никогда** - *0 баллов*, а затем подсчитайте количество баллов. Отвечайте честно.



ТЕСТ

- 1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
- 2. Готовясь к телефонному разговору, стараюсь быть кратким.
- 4. Добившись соединения по телефону, называю себя.
- 3. Если я "не туда попал", извиняюсь, а не вешаю молча трубку.
- 6. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: "Вы ошиблись номером" и кладу трубку.
- 7. Стараюсь говорить спокойно, "держу себя в руках", даже если до этого был чем-то расстроен.
- 8. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.
- 9. Если кто-то из домашних, которого спрашивают по телефону, отсутствует, узнаю, что ему передать.
- 10. Если во время моей беседы с гостем звонит телефон, я прошу перезвонить позже.
- 11. В присутствии домашних стараюсь говорить по телефону вполголоса.
- 12. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.



КЛЮЧ К ТЕСТУ:

- 22 балла и более - вы вполне владеете культурой телефонного общения;
- 18-21 баллов - в целом вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования;
- менее 18 баллов - целесообразно еще раз изучить правила телефонного общения.



Спасибо за внимание!
До новых встреч!

