

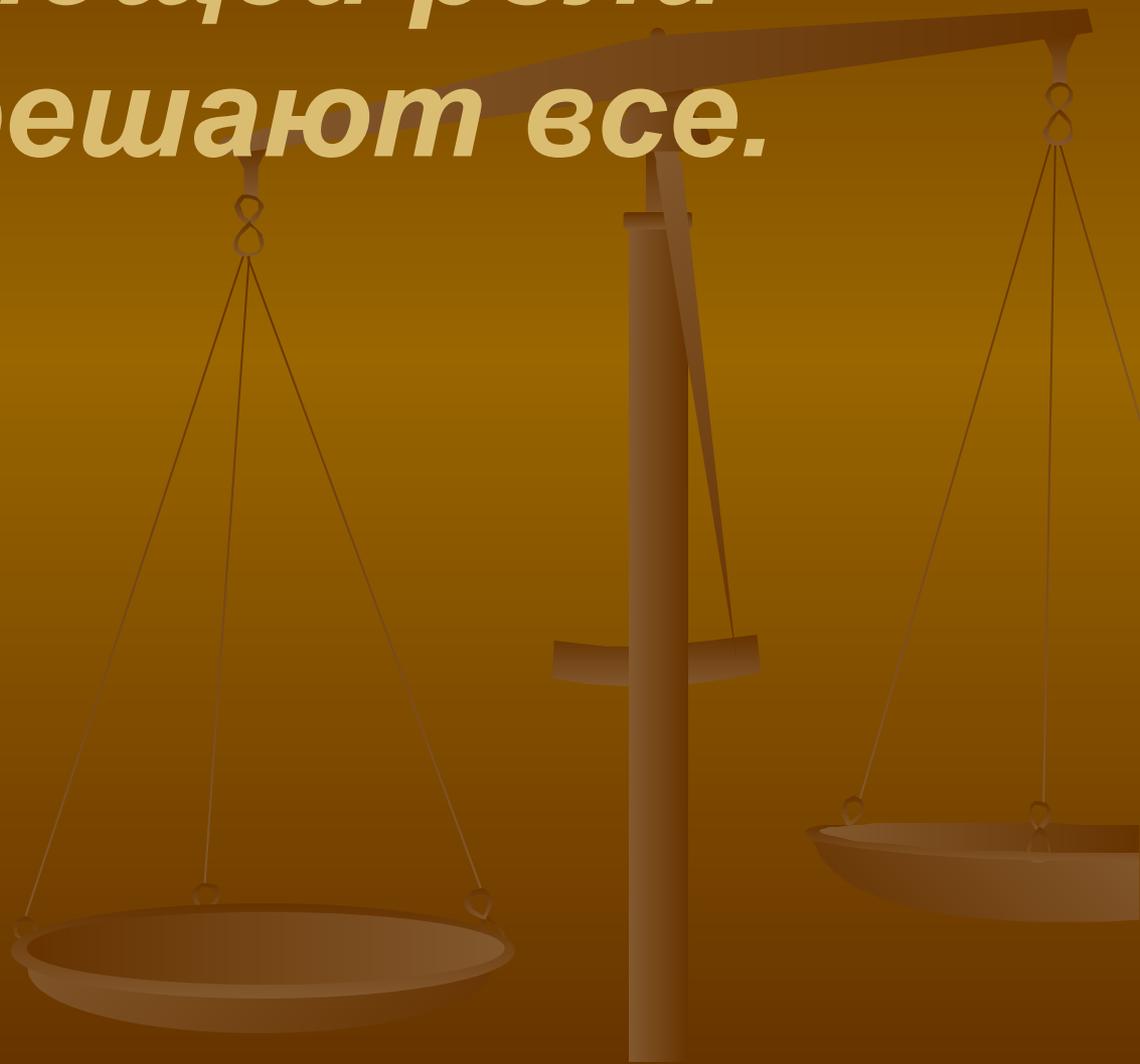
# КУЛЬТУРА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

## Разговор по телефону

Выполнено: Казера Н.В.  
Рукомойникова Г.Н.  
Прохорова Ю.А.



***Мелочи не играют  
решающей роли  
-они решают все.***



На протяжении одного и того же дня человек меняет множество ролей: он бывает руководителем и подчиненным, служащим и пассажиром, мужем и отцом, сестрой и дочерью. Каждая из этих ролей предполагает свою стилистику поведения; в каждой из них человек выбирает особые жесты, позы, слова, интонации,

т.е. другими словами - **вежливость**

## **Основные правила деловой беседы**

Во время беседы основным правилом является безусловное уважение к собеседнику.

В большинстве случаев правила хорошего тона **не позволяют обсуждать:**

1. Денежные дела;
2. Физические изъяны;
3. Болезнь собеседника или окружающих;
4. Темы, которые могут дать повод к обвинению вас в злословии;
5. Недопустимо делать личные выпады, неприязненные замечания в адрес собеседника.

### **Умелый собеседник:**

1. Найдет возможность дать высказаться говорящему, короткими репликами направляя суть разговора;
2. Умеет слушать и выдержать паузу;
3. Никогда не станет пререкаться;
4. Разговаривать приказным или угрожающим тоном;
5. Постарается не давать навязчивых советов.

Желательно максимально концентрировать свое внимание на собеседнике, реагировать на сказанное им, междометием или ремаркой. Невнимательность может расцениваться как высокомерие и бестактность.

# Способ обмена информацией

## Устное деловое общение

### Монологический вид

- Приветственная речь;
- Торговая речь (реклама);
- Информационная речь;
- Доклад  
(на заседании, собрании)

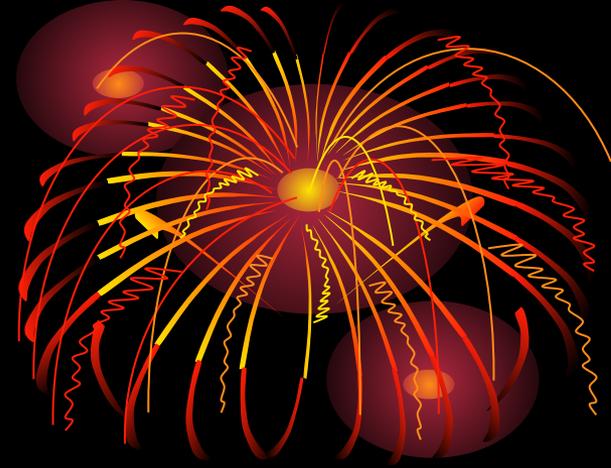
## Письменное деловое общение

### Диалогический вид

- Деловой разговор;
- Деловая беседа;
- Переговоры;
- Интервью;
- Совещание (собрание);
- Пресс-конференция.
- Контактный деловой разговор;
- Телефонный разговор  
(дистантный), исключая невербальную коммуникацию

# Вербальное общение. Телефонные переговоры

Считается, что самое простое в деловом общении – телефонный разговор. На самом деле это далеко не так. Звонок по телефону должен так же подчиняться требованиям краткости, как деловая переписка и отправка факса.



**НЕОБХОДИМО УМЕНИЕ**  
**СЛУШАТЬ**



# Профессор Кит Дэвис приводит 10 правил эффективного слушания.

- Перестаньте говорить. Невозможно слушать разговаривая.
- Помогите говорящему раскрепоститься. Создайте у человека ощущение свободы. Это часто называют созданием разрешающей атмосферы.
- Покажите говорящему, что вы готовы слушать. Необходимо действовать заинтересованно. Слушая, старайтесь понять, а не искать поводов для возражений.
- Устраните раздражающие моменты. Не постукивайте по столу, не перекладывайте бумаги.
- Сопереживайте говорящему. Постарайтесь встать в положение говорящего.
- Будьте терпеливыми. Не экономьте время. Не прерывайте говорящего.
- Сдерживайте свой характер. Рассерженный человек придает словам неверный смысл.
- Не допускайте споров и критики. Это заставляет говорящего занять оборонительную позицию, он может замолчать или рассердиться. Не спорьте. Именно победив в споре, вы проиграете.
- Задавайте вопросы. Это подбадривает говорящего и показывает ему, что вы слушаете.
- Перестаньте говорить! Это наставление идет и первым, и последним, ибо все остальные зависят от него.

## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИСКУССТВА ОБЩЕНИЯ

- Помимо умения эффективно слушать существует еще ряд способов, которые можно использовать для повышения отдачи межличностных коммуникаций.

# Необходимо:

1. Прояснять свои идеи перед началом их передачи.
2. Быть восприимчивым к потенциальным семантическим проблемам.
3. Излучать симпатию и открытость.
4. Добиваться установления обратной СВЯЗИ.

# ПРАВИЛА ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

Манера разговаривать - это вторая по значимости вещь после манеры одеваться, на которую человек обращает внимание и по которой складывается первое впечатление у человека о его собеседнике.

- **На первой фазе беседы мы ставим следующие задачи:**
  - установить контакт с собеседником;
  - создать благоприятную атмосферу для беседы;
  - привлечь внимание к теме разговора;
  - пробудить интерес собеседника.
- **Тон разговора** должен быть плавным и естественным, но никак не педантичным и игривым, то есть нужно быть ученым, но не педантом, веселым, но не производить шума, вежливым но, не утрируя вежливость. В "свете" говорят обо всем, но, ни во что не углубляются. В разговорах следует избегать всякой серьезной полемики, особенно в разговорах о политике и религии.
- **В обществе не следует** начинать говорить о себе, пока не попросят специально, так как только очень близкие друзья (и то вряд ли) могут интересоваться личными делами кого бы то ни было.
- **Разговор по телефону** - деловой, краткий и вежливый.

# Есть несколько общепринятых правил телефонных разговоров:

- Первым всегда представляется тот, кто звонит
- Представляются, узнают, кто Вас слушает, кратко излагают причину обращения.
- Если на месте нет того абонента, с которым Вы хотели связаться, то представляться не обязательно. Достаточно будет поздороваться и попросить пригласить к телефону интересующего Вас человека. Если его нет – узнать, когда он будет на месте, или попросить что-либо передать ему и повесить трубку.
- Продумывают заранее содержание звонка, готовят нужные цифры, адреса, фамилии.
- 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;
- Не стоит спрашивать, с кем Вы говорите, можно лишь уточнить, правильно ли Вы набрали номер и дозвонились ли туда, куда хотели

- Как минимум несколько раз подумайте перед тем, как звонить в неурочное время — слишком рано утром или поздно вечером. Как правило, не следует звонить до 8 утра и после 11 вечера;
- Нельзя звонить по ставшему вам известным номеру домашнего телефона вашего партнера, если только он сам не дал этот номер вам и не сказал, что ему можно позвонить домой. Следует избегать деловых звонков по домашним номерам в выходные и праздничные дни.
- Поручать сотруднику или секретарю дозвониться до интересующего вас человека позволительно.
- Если к телефону просят Вашего коллегу, то нельзя выяснять, кто его спрашивает.
- В том случае, если Вы очень заняты, то телефон лучше отключать или попросить секретаря отвечать на телефонные звонки.
- Заканчивает разговор тот, кто позвонил.
- Отвечайте вежливо тому, кто позвонил ошибочно.

**Итак, чтобы ваша беседа была результативной независимо от того, с кем вы разговариваете необходимо:**

- Во-первых, понравиться собеседнику;
- Во-вторых, уметь управлять процессом общения, воздействуя на людей не оскорбляя их и не вызывая у них чувства обиды;
- В-третьих, выбрав цель вашей беседы, старайтесь склонить людей к вашей точке зрения мягко без давления и, не навязывая свою идеологию.
- Если человек считает вашу точку зрения – своей, он стремится к достижению вашей цели - как к своей.

