

# ЭТИКЕТ

---

*НЕМОВА ОЛЬГА  
НИЖЕГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
КОЗЬМЫ МИНИНА  
Г. НИЖНИЙ НОВГОРОД*

# Основные вопросы лекции:

- I. Как правильно звонить и отвечать на телефонные звонки;
- II. Звонки входящие и исходящие. Сохранение и передача информации;
- III. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы;
- IV. Фильтрация звонков;
- V. Планирование и подготовка к телефонной беседе;
- VI. Контроль времени при телефонной беседе;
- VII. Первые действия при приеме звонка, переадресация звонков;
- VIII. Позитивный ответ на звонок;
- IX. Техники вопросов и активного слушания;
- X. Типичные ошибки при телефонном общении.

# Цель делового телефонного общения

- Донести оперативно до слушателя информацию.
- Важную информацию лучше донести лично, а не по телефону.
- Телефонный разговор идеально подходит для того, чтобы назначить личную встречу.
- ✓ Весь телефонный разговор не должен превышать 5 минут.
- ✓ Залогом успешного телефонного разговора являются
  - ✓ Компетентность
  - ✓ Тактичность
  - ✓ Доброжелательность
  - ✓ Владение приемами ведения беседы
- ✓ Стремление эффективно и оперативно решить проблему или оказать помощь в ее решении.

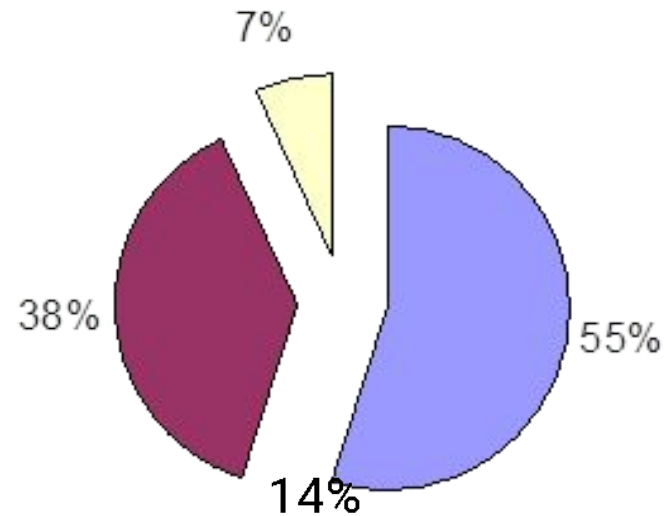
# Как правильно звонить и отвечать на телефонные звонки

1. Временные ограничения.
  - ✓ Деловой разговор по рабочему телефону, а не по домашнему, если есть такой выбор.
  - ✓ Звонить можно с 9-00 утра и до 20-00
  - ✓ С просьбой прощения за столь ранний/поздний звонок с 8-00 до 9-00 и с 20-00 до 21-00.
2. Время ответа на телефонный звонок. До 3-го звонка!
3. Интонация голоса. (См. соответствующий слайд).
4. Положение тела в пространстве. (См. соответствующий слайд).
5. Соблюдение алгоритма построения ответа на телефонный звонок. (См. соответствующий слайд).

# Интонация голоса

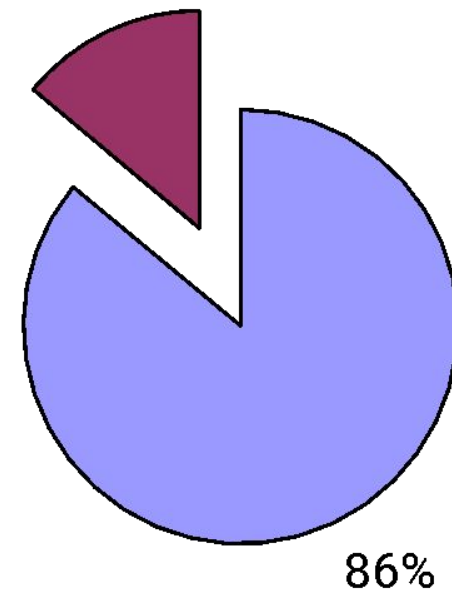
При обычном общении  
задействованы  
3 канала передачи  
информации:

Жесты (55%)  
Интонация голоса  
(38%)  
Слова (7%)



При телефонном разговоре  
«язык жестов» исчезает, так как  
собеседники не видят друг друга.  
Остаются только  
2 канала:

Интонация голоса (86%)  
Слова (14%)



# Положение тела в пространстве



Когда вы разваливаетесь на стуле или кладете ноги на стол, меняется угол диафрагмы и изменяется тембр голоса

В таком положении голос кажется незаинтересованным и полным безразличия

# Алгоритм построения ответа на телефонный звонок

- Подход «минимум»:  
приветствие + название организации

*«Добрый день, Законодательное Собрание  
Нижегородской области»*

- Подход «максимум»:  
«приветствие» + название организации + имя  
человека, снявшего трубку

*«Добрый день, Законодательное Собрание  
Нижегородской области, Валентина.....»*

# Алгоритм построения ответа на телефонный звонок (если ошиблись номером)

- Законодательное Собрание Нижегородской области, Валентина слушает.
- Ой, а мне нужен Сбербанк России
- Позвольте узнать, а какой номер Вы набираете?
- 222-13-70.
- Вы неправильно набрали третью цифру.
- Спасибо! Извините за беспокойство! До свидания!
- До свидания!



## 2. Звонки входящие и исходящие. Сохранение и передача информации

**Исходящий звонок.** (См. звонки входящие);

Специфические особенности исходящего звонка.

- Инициатор звонка является также и инициатором окончания телефонного разговора;
- Если не ответили Вам после 5-го гудка в трубке, то необходимо прекратить дозваниваться;
- Придерживайтесь заранее построенного плана телефонного разговора;
- Приветствие и представление являются обязательными в деловом телефонном разговоре.

# Примеры вводных фраз в суть дела

<i>Мне нужно (необходимо)</i>	<i>проинформировать вас... поставить в известность... обсудить с вами вот что...</i>
<i>Я должен (должна)</i>	<i>сообщить вам... объяснить вам...</i>
<i>Вы не могли бы меня</i>	<i>проконсультировать...?</i>
<i>Я звоню вот по какому делу... У меня вот какой вопрос...</i>	<i>просьба</i>
<i>Я вам звоню</i>	<i>по просьбе... по рекомендации...</i>
<i>Меня просили</i>	<i>с вами связаться по вопросу...</i>

# Сохранение и передача информации

К телефонному звонку надо тщательно готовиться:

- Заранее подобрать все материалы, документы, номера телефонов, адреса организаций или нужных лиц, календарь, авторучку, бумагу и т.д.;
- Заблаговременно составить план беседы, запишите необходимые вопросы, которые необходимо решить, данные, которые нужно получить,
- Продумайте порядок вопросов, возможные варианты ответов на вопросы.
- Подытоживайте полученные ответы на вопросы. Например, «Итак, по первому вопросу мы с Вами договорились? Или «Как я Вас понял, мы можем рассчитывать на Вашу поддержку?»».

## 4. Фильтрация звонков

- Модуль автоматической фильтрации (защиты от телефонного спама) предназначен для блокирования нежелательных входящих звонков в корпоративную телефонную сеть или Центр обработки вызовов построенных на базе IP-АТС Asterisk.
- Пример: «Если клиент в течение 3-х минут 5 раз дозвонился на номер заказа такси, нужно заблокировать его на следующий час. При попытке дозвона проигрывать сообщение «перезвоните позже».
- **Сферы применения**
- **Корпоративная телефонная сеть** — защита от телефонного спама и холодного телемаркетинга;
- **Внутренние и аутсорсинговые Call-центры** — защита номеров 8-800 от нежелательного, дорогостоящего голосового трафика и телефонных DDOS-атак;
- **Операторы связи** — предоставление абонентам дополнительной услуги «Черный список» или SaaS-сервиса для корпоративных клиентов;

## 6. Контроль времени при телефонной беседе

1. Бытовой телефонный разговор – 5 минут (только для того, чтобы договориться о назначении встречи;
2. Деловой телефонный разговор – время зависит от производственной задачи:
  - Деловая беседа;
  - Деловые переговоры;
  - Консультация;
  - Передача информационного сообщения

## 7. Первые действия при приеме звонка, переадресация звонков

- Представиться и выяснить по какому поводу к Вам обращаются.
- Если решение данного вопроса не входит в Вашу компетенцию, то переадресовать данный вопрос в соответствующий отдел.

## 8. ПОЗИТИВНЫЙ ОТВЕТ НА ЗВОНОК

- Нельзя отвечать на следующим образом:
  1. «Я не знаю». Лучше ответить иначе: «хороший вопрос, позвольте я уточню для Вас ответ на него?».
  2. «Мы не можем этого сделать». Лучше сразу сосредоточиться на том, чем Вы можете помочь человеку».
  3. «Вы должны». Лучше так: «Для Вас имеет смысл....» или «Лучше всего было бы».
  4. «Подождите секундочку, я скоро вернусь». Лучше так: «Чтобы ответить на Ваш вопрос мне потребуется две-три минуты. Вы готовы подождать или Вам можно перезвонить позднее?».
  5. «Нет» . Не убивайте надежду у того, кто к Вам обрктился.

# 9. Техники вопросов и активного слушания

Виды вопросов:

1. Вступительные вопросы
2. (Вы утверждаете, что ....., но как Вы прокомментируете данный факт.....?)
3. Подтверждающий вопрос (Наверняка Вам также важно, чтобы .....?)»
4. Вопросы-связки «Всегда хочется, чтобы у наших детей сложилось все удачно?»
5. Контрольные вопросы «Как Вы считаете, это правильный выход?»
6. Вопросы для ориентации «Возможно у Вас возникли ко мне вопросы?»



# 10. Виды вопросов (продолжение)

6. Однополюсные вопросы «Вы спрашиваете в чем преимущества данного варианта решения вопроса?»

7. Встречные вопросы

Клиент: «Вы сможете запустить рекламу к 15 ноября?»

Продавец: «Если я гарантирую Вам запуск рекламной кампании 15 ноября, Вы сможете сегодня внести предоплату?»

8. Альтернативный вопрос (Вам какой холодильник? Этот или вон тот?)

9. Провокационный вопрос (Содержат вызов, провокацию).

10. Заключающий вопрос (Удалось ли мне убедить Вас, что размещение рекламы у нас — это просто и выгодно?)

# Техника активного слушания

**Активное слушание (Эмпатическое слушание)** — техника, применяемая в практике социально-психологического тренинга, психологического консультирования и психотерапии, позволяющая точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений.

# Основные виды активного слушания

1. **Пауза** — это просто пауза. Она даёт собеседнику возможность подумать. После паузы собеседник может сказать что-то ещё, о чём промолчал бы без неё. Пауза так же даёт самому слушателю возможность отстраниться от себя (своих мыслей, оценок, чувств), и сосредоточиться на собеседнике. Умение отстраняться от себя и переключаться на внутренний процесс собеседника — одно из главных и трудных условий активного слушания, создающее между собеседниками доверительный контакт.

# Основные виды активного слушания

**2. Уточнение** — это просьба уточнить или разъяснить что-либо из сказанного. В обычном общении мелкие недосказанности и неточности додумываются собеседниками друг за друга. Но когда обсуждаются сложные, эмоционально значимые темы, собеседники часто произвольно избегают явно поднимать болезненные вопросы. Уточнение позволяет сохранять понимание чувств и мыслей собеседника в такой ситуации.

# Основные виды активного слушания

**3. Пересказ (парафраз)** — это попытка слушателя кратко и своими словами повторить изложенное собеседником только что. При этом слушатель должен стараться выделять и подчеркивать главные на его взгляд идеи и акценты. Пересказ даёт собеседнику обратную связь, даёт возможность понять, как его слова звучат со стороны. В результате, собеседник либо получает подтверждение того, что он был понят, либо получает возможность скорректировать свои слова. Кроме того, пересказ может использоваться как способ подведения итогов, в том числе промежуточных.

# Основные виды активного слушания

**4. Развитие мысли** — попытка слушателя подхватить и продвинуть далее ход основной мысли собеседника.

**5. Сообщение о восприятии** — слушатель сообщает собеседнику своё впечатление от собеседника, сформировавшееся в ходе общения. Например, «Эта тема очень важна для вас».

**6. Сообщение о восприятии себя** — слушатель сообщает собеседнику об изменениях в своём собственном состоянии в результате слушания. Например, «Мне очень больно это слышать».

**7. Замечания о ходе беседы** — попытка слушателя сообщить о том, как, на его взгляд, можно осмыслить беседу в целом. Например, «Похоже, мы достигли общего понимания проблемы».

# Типичные ошибки при телефонном общении

- Употребление слов-засорителей («лады», идет, «пока» и т.д.);
- Отсутствие приветствия человеку, которому Вы звоните.;
- Не перезвонить, если пообещали перезвонить;
- Хамить в трубку, если даже Вам этот человек не знаком;
- Грамотно отвечать, если человек ошибся номером

• СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!