

Культура общения по телефону



Содержание:

1. Культура делового общения
2. Особенности телефонного общения.

Культура делового общения

- **Общение** – это процесс, при котором устанавливаются и развиваются контакты между его участниками. Общение бывает двух видов – повседневное бытовое и официальное деловое общение. И, конечно же, каждому из них присуща своя культура.



Виды общения



- Бытовое - общение, связанное с нашей жизнью, с обиходом, ежедневными делами.
- Деловое - общение подстраивается под определённые потребности делового характера, например обсуждение рабочих моментов, ведение переговоров
- Вербальное - это коммуникация при помощи слов.
- Невербальное - общение подразумевает передачу информации не словами, а внешним видом, позами, мимикой, жестами, интонацией и т.д.



Из чего складывается культура делового общения?



- Культура делового общения
- Коммуникативная культура делового общения
- Корпоративная культура делового общения:
- Менторский
- Мотивационный
- Конфронтационный
- Информационный



Общие правила телефонного разговора:

- 1. Поднимайте трубку до четвертого звонка
- 2. Оставить все посторонние разговоры.
- 3. Во время телефонного разговора считается неприличным, что-то есть, пить, курить, шуршать бумагой, жевать резинку;
- 4. Не заставляйте ждать звонящего.
- 5. Всегда перезванивайте.

- 6. Если вы «не туда попали», не следует выяснять: «А какой у вас номер?». Можно уточнить: «Это номер такой-то...?», услышав отрицательный ответ, извиниться и положить трубку;
- 7. Уточняйте в удобное ли время вы звоните
- 8. Разговор по телефону должен быть предельно вежлив.
- 9. Беседа по телефону должна быть учтиво, но немедленно завершена, если к вам в дом пришел гость или посетитель в офис.

- 10. Если во время разговора оборвалась связь, следует положить трубку; вновь набирает номер тот, кто позвонил.
- 11. Инициатива завершения телефонного разговора принадлежит тому, кто позвонил.
- 12. Ничто не заменит теплых слов благодарности и прощания в конце любой беседы, разговора.

Спасибо за внимание!

