

Культура телефонного общения

Это удобное и оперативное
средство связи, без которого
невозможно представить
современную жизнь.



Рассмотрим некоторые
рекомендации, разработанные
специалистами.



1. Рядом с телефоном полезно держать ручку, блокнот и календарь.
2. После звонка быстро снимите трубку.
(этикетом предусмотрено снятие трубки до четвертого звонка).



- 3. Трубка снята, какое первое слово необходимо произнести для установления контакта.
- «Алло»
- «Я вас слушаю»
- «Да»
- «Я вас слушаю»
- В деловом общении принято использовать информативные ответы (Кто снял трубку и в каком учреждении)



- 4. Что делать, если во время вашей беседы с клиентом раздается телефонный звонок?



- 5. Как пригласить к телефону коллегу?
- Трубка передается аккуратно, без стука кладется на стол.
- Не рекомендуется приглашать криком или демонстрировать свои прохладные отношения с коллегой.
- При вызове по телефону отсутствующего в данное время сотрудника следует зафиксировать просьбу и положить записку на стол сотруднику.



- 6. Деловой телефонный разговор должен быть кратким.
- Заканчивает разговор тот, кто позвонил.



- 7. Важно, чтобы телефонный разговор велся в спокойном, вежливом тоне.
- Рекомендуется говорить ровно, сдерживать свои эмоции и не прерывать речь собеседника.



- 8. Никогда не говорите по телефону с набитым ртом.
- Не допускается во время телефонного разговора жевать, пить и параллельно разговаривать с сотрудниками.



- 9. Телефон усугубляет недостаток речи, поэтому рекомендуется следить за произношением чисел, имен собственных и фамилий.
- В разговоре лучше не употреблять специфические, профессиональные термины, которые могут быть непонятны собеседнику.
- Не допускается жаргон и такие выражения, как «идет», «лады», «добро», «пока» ит.д.



- 10. Поскольку телефонные собеседники не видят друг друга, то они должны подтверждать свое внимание репликами:
 - «да, да»
 - «Понимаю»
 - «Как вы меня слышите?»
 - «Вы не согласны?» и т.д.



- 11. Завершить разговор следует вовремя, чтобы избежать пресыщения общением, которое выражается в беспричинном недовольстве и обидчивости партнеров, а иногда и в раздражительности.



- 12. В конце разговора надо поблагодарить за звонок или полученную информацию.



Что делать в первую очередь, с чего начать и как себя вести, если звонить придется вам?

1. Определить цель телефонного разговора. (составьте список вопросов)
2. Номер набран. Первой фразой старайтесь заинтересовать собеседника. (назвать себя и поздороваться)



1. Звонок по домашнему телефону сослуживцу для служебного разговора может быть оправдан только серьезной причиной.
2. Звонки на квартиру после 22.00 и до 8.00 (в выходные дни до 10.00) считаются нарушением правил этикета.
3. Нарушением правил этикета считается невыполнение обещания перезвонить.



Самостоятельная работа



1. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора:

- «Алло, это кто?»
- «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- «Иванова нет на месте, не знаю, где он?»
- «Лады, договорились. Пока»
- «Куда я попала?»
- «Иванова сейчас нет. Будет в 14.00. Может быть, ему что-нибудь передать?»



2. При завершении разговора первым кладет трубку тот, кто позвонил. А как поступить мужчине, который позвонил женщине?



3. Что нельзя делать во время телефонного разговора?

