

Презентація на тему:
«Службова телефонна
розмова: ВИМОГИ, КОМПОЗИЦІЯ,
МОВНІ ОСОБЛИВОСТІ»



Студента групи
ФБ 12-2
Москалюка
Олександра
Олександровича



Телефонна розмова - це

один з видів усного мовлення, до того ж - досить специфічний: оскільки співрозмовники не бачать один одного, то включається передача інформації через міміку, жести, вираз очей, вираз обличчя тощо.



У наш час телефон —
не лише один із
найефективніших
засобів зв'язку, а й
спосіб налагодження
офіційних ділових
контактів між
установами, спосіб
підтримання
приватних стосунків
між людьми



По телефону здійснюються переговори, домовляються про важливі ділові зустрічі, вирішують численні оперативні питання, що виникають у ході управлінської діяльності, надають консультації, звертаються із проханнями, запрошеннями, висловлюють подяки, вибачення.



Отже, якщо ви людина ділова й цілеспрямована, передбачлива, якщо ви турбуєтеся про власний авторитет, а також престиж своєї фірми і звикли враховувати все до найменших дрібниць, то вироблення певних принципів поведінки у телефонному спілкуванні є просто необхідним і незамінним.



Але нажаль вміння говорити по телефону не передається по спадковості. Культурою спілкування по телефону володіє не кожен.



Мистецтво ведення телефонної розмови полягає в тому, щоб коротко сказати все, що потрібно і отримати відповідь.

Основою успішної телефонної розмови є компетентність, тактовність, доброзичливість, володіння прийомами ведення бесіди, бажання швидко і ефективно вирішити проблему або надати допомогу для її вирішення.



Важливо щоб службова телефонна розмова велася у спокійному тоні і викликала позитивні емоції. Ефективність телефонної розмови залежить від емоційного стану людини, від настрою.



Під час розмови потрібно вміти зацікавити співрозмовника своєю справою. Тут вам допоможе правильне використання методів переконання. Це можна зробити за допомогою інформації, голосу. Потрібно тільки звертати увагу на ці “дрібниці” під час телефонної розмови.

Самому ж потрібно говорити рівно, стримано, стримувати свої емоції, старатися не перебивати співрозмовника.



Потрібно пам'ятати, що швидке або заповільне проголошення слів затрудняє сприймання.



Особливо слідкуйте за проголошенням чисел, імен, сіл, міст, прізвищ, які погано сприймаються на слух, їх потрібно говорити складами або навіть передавати по буквах.

Якщо телефонуєте

ви:

- насамперед привітайтеся, назвіть організацію, яку ви представляєте, а також своє прізвище, ім'я та по батькові. Зазвичай перші слова телефонної розмови сприймаються погано, а тому називайте своє прізвище та ім'я останнім – принаймні це буде почуто;
- якщо телефонуєте в установу чи незнайомій людині, слід запитати прізвище, ім'я та по батькові свого співрозмовника. Можете також повідомити, з ким саме ви хотіли б поговорити;
- якщо телефонуєте у важливій справі, запитайте спочатку, чи є у вашого співрозмовника достатньо часу для бесіди;
- попередньо напишіть перелік питань, котрі необхідно з'ясувати, і тримайте цей перелік перед очима упродовж усієї бесіди;
- не закінчуйте розмову першим: завжди закінчує розмову той, хто телефонує. Завершуючи розмову, неодмінно попрощайтеся, нетактовно класти слухавку, не дочекавшись останніх слів вашого співрозмовника;
- у разі досягнення важливих домовленостей згодом надішліть підтвердження листом або факсовим повідомленням.



спробуйте якомога швидше зняти трубку й назвіть організацію, яку ви представляєте;

- розмовляйте тактовно, ввічливо: демонструйте розуміння сутності проблем того, хто телефонує;



- у разі потреби занотуйте ім'я, прізвище та контактний телефон співрозмовника;

- не кладіть несподівано трубку, навіть якщо розмова є нецікавою, нудною та надто тривалою для вас.



Не варто телефонувати в особистих справах зі службового телефону, а в службових справах недоречно телефонувати додому тій особі, котра має їх виконати (розв'язати).



У разі, якщо вам телефонують на роботу в особистих справах, відповідайте, що ви неодмінно зателефонуєте після роботи.

Коли співрозмовник зупиняється, він цим самим дає знак, що чекає підтвердження зрозумілості викладеного, а тоді продовжить думку. Пауза може означати, що розповідь закінчено, що думка завершена. Це створює певний ритм у розмові й дає можливість уникнути перебивання, що особливо неприємно в певних ситуаціях.



Загалом, вміння вести телефонну розмову значною мірою полягає якраз у тому, щоб своєчасно зробити паузу – і тим самим дати можливість співрозмовникові висловити своє ставлення до питання, що обговорюється.

Ініціатива закінчення розмови належить звичайно тому, хто подзвонив, але якщо співбесідник значно старший за віком (чи службовим становищем), слід дати можливість закінчити розмову йому. Іноді й викликаний до телефону може ввічливо сказати, що з тієї чи іншої причини поспішає закінчити розмову (одна з таких причин – наявність у кабінеті відвідувача або службової особи). Якщо викликаний до телефону службовець - жінка, то співрозмовник повинен зачекати, щоб розмову закінчила вона.



І насамкінець, не
зловживайте
займенником я, адже
ваша розмова - діалог,
а не монолог.



Дякую за увагу !