

# Правила культурної поведінки при телефонній розмові

Виконав студент 3 курсу  
групи ТУР-14  
Копилов Андрій

# Етикет

Правила етикету, які проявляються в конкретних формах поведінки, вказують на єдність двох його сторін: морально – етичної і естетичної. Перша сторона виражає моральні норми; запобігливої турботи, поваги, захисту і т.д. Друга сторона – естетична – свідчить про красу, витонченість форм поведінки.



# Телефонна розмова

Сучасне ділове життя неможливо уявити без телефону. Завдяки йому багаторазово підвищується оперативність рішень багатьох проблем і питань, немає необхідності писати листи, телеграми, а також здійснювати поїздки в інші установи, міста для в'яснення обставин якоїсь справи. По телефону можна зробити дуже багато, а саме: провести переговори, дати розпорядження і т.н.



# Телефонна розмова

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.



# Функціональне призначення розмови по телефону

Отже, якщо ви людина ділова й цілеспрямована, передбачлива, якщо ви турбуєтесь 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.



# Функціональне призначення розмови по телефону

З метою засвоєння даної форми спілкування менеджер повинен проаналізувати психологічні аспекти інформаційного процесу в частині зворотного зв'язку:

1. Утилітарний ефект – передається інформація необхідна працівнику для виконання завдання. Тут не доречні питання абстрактного характеру, а лише конкретизація: що, де, коли і для чого.
2. Престижний: інформація повинна прямо або опосередковано підтримувати цінності працівника, уникайте навішування “ярликів”.
3. Підсилення позиції: працівник краще справиться із завданням якщо отримає підтримку в складних питаннях.

# Функціональне призначення розмови по телефону

4. Пізнавальний: передача відомої інформації дратує співрозмовника. Ефект досяг через отримання нової інформації шляхом:
  - використання соціально психологічних методів;
  - вивчення мотивів здатних стимулювати даного працівника;
  - підвищена увага до самопочуття людини.
5. Емоційний: пов'язаний з процесом естетичного збагачення і емоційного розвантаження учасників переговорів. Це потребує від менеджера індивідуального підходу до учасника розмови, а саме визнати правоту тези співрозмовника і своєчасність його суджень, бути безкорисним, але не безупередженим.

# Основні вимоги до етикету телефонної розмови

Погана підготовка, невміння виділяти головне, чітко і грамотно висловлювати свої думки призводять до значних утрат робочого часу (до 20-30%). Так стверджує американський менеджер А. Маккензі. Серед 15 головних причин втрати робочого часу, на його думку, перше місце займають телефонні розмови, які залежать від емоційного забарвлення. Лишня емоційність збільшує час телефонної розмови.

Відомо також, що при телефонній розмові спостерігається таке явище, як надто насичена розмова.

Вона може бути джерелом напруги між двома сторонами, тому потрібно дотримуватись певної міри, оскільки можна втратити сенс розмови, що спричиняють конфлікти.

Перші ознаки перенасиченості розмови:

- роздратованість;
- образливість.



# Основні вимоги до етикету телефонної розмови

Тоді слід вийти з контакту з партнером, щоб зберегти ділові відносини. Крім того, ведучи довгі телефонні розмови, ви можете отримати репутацію зануди. 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.

# Основні вимоги до етикету телефонної розмови

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. Якщо ваш співрозмовник проявляє схильність до суперечок, виказує несправедливі звинувачення, то наберіться терпіння і не відповідайте йому тим самим, частково признайте його правоту, намагайтесь зрозуміти мотиви його поведінки. Намагайтесь коротко і ясно викладати свої аргументи. В телефонній розмові краще не використовувати професійних виразів, які можуть бути незрозумілі співрозмовнику.

# 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.

# Якщо телефонують вам:

- спробуйте якомога швидше зняти трубку й назвіть організацію, яку ви представляєте;
- у разі потреби занотуйте ім'я, прізвище та контактний телефон співрозмовника;
- розмовляйте тактовно, ввічливо: демонструйте розуміння сутності проблем того, хто телефонує;
- 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.

# Рекомендації:

- З'ясуйте свої навички слухати: ваші сильні сторони, недоліки в спілкуванні по телефону.
- Складіть перелік питань які ви маєте застосувати.
- Шукайте істину в словах співбесідника.
- Намагайтеся зрозуміти не тільки зміст слів але і почуття партнера.
- Слідкуйте за своїми невербальними жестами.
- Періодично повторяйте вислів співбесідника.
- Не перебивайте співрозмовника і уникайте поспішних висновків.
- Слухайте собі і не монополізуйте розмову.
- Пристосуйте темп мислення і мови.

# Підготовка до ділової телефонної розмови

- Як голову ціль ви ставите перед собою в майбутній телефонній розмові?
- Чи могли б ви обійтися без цієї розмови?
- Чи готовий до обговорення цієї теми співрозмовник?
- Впевнені ви в благополучному проходженні розмови?
- Які запитання ви маєте задати?
- Які запитання вам задасть співрозмовник?
- Який перехід переговорів задовольнить (або незадовільнить) вас, його?
- Які прийоми впливу на співрозмовника ви можете використати під час розмови?

Як ви будете вести себе, якщо ваш співрозмовник:

- рішуче заперечить, перейде на підвищений тон?
- Не відреагує на ваші доведення (пропозиції)?
- Проявить недовіру до ваших слів, інформації?

# Висновки

Отже, телефонна розмова — один із різновидів усного мовлення, що характеризується специфічними ознаками, зумовленими екстрамовними причинами:

- співрозмовники не бачать один одного й не можуть скористатися невербальними засобами спілкування, тобто передати інформацію за допомогою міміки, жестів, відповідного виразу обличчя, сигналів очима тощо (відсутність візуального контакту між співрозмовниками);
- обмеженість у часі (телефонна бесіда не може бути надто тривалою);
- наявність технічних перешкод (втручання сторонніх абонентів, погана чутність).

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.

# Висновки

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. Якщо ваш співрозмовник проявляє схильність до суперечок, виказує несправедливі звинувачення, то наберіться терпіння і не відповідайте йому тим самим, частково признайте його правоту, намагайтесь зрозуміти мотиви його поведінки. Намагайтесь коротко і ясно викладати свої аргументи. В телефонній розмові краще не використовувати професійних виразів, які можуть бути незрозумілі співрозмовнику.



Дякую за  
увагу