



ДЕЛОВОЕ  
ОБЩЕНИЕ ПО  
ТЕЛЕФОНУ



- **Содержание темы:**
  1. Введение
  2. Цели и задачи телефонного разговора
  3. Подготовка к предстоящему разговору
  4. Основы делового общения по телефону
  5. Ошибки в ходе беседы
  6. Что не рекомендуется делать при звонке в вашу



# Цели и задачи телефонного

- ~~разговора~~ заключение сделки или другого соглашения не только в пределах одного города, но и по всей стране
- Для решения более 50 % деловых вопросов

# Подготовка к предстоящей беседе

■ настроиться морально.

- Сформулировать разговор
- Подготовить все материалы
- Отстраниться от негатива и личных проблем
- Выбрать удобное время для разговора

# Основы делового общения по телефону

- Представиться
- Сообщить цель звонка
- Выбрать доброжелательный тон
- Задавайте корректные вопросы
- Междугородний/международный звонок длиться не более 6 минут
- Аргументируйте деловые предложения
- План разговора заранее законспектировать
- Нельзя набирать партнеров на домашний номер

# Ошибки в ходе беседы

- Неиспользование приветственных фраз
- Прерывание собеседника на половине разговора
- Нечеткое произнесение слов и формулирование мыслей
- Монотонное общение без каких-либо пауз
- Преобладание отрицательных эмоций и негатива



## Что не рекомендуется делать при звонке в вашу фирму

- Не снимать трубку очень долго.
- Нельзя произносить слова: «говорите», «да», «привет». Если только это не ваш давний друг.
- Вести одновременно несколько разговоров.
- Оставлять телефон без внимания даже на несколько минут.
- Использовать для записок бумажные клочки.
- Много раз передавать трубку коллегам.

# Заключение

Соблюдая культуру делового общения по телефону, вы сможете зарекомендовать себя с лучшей стороны и подтвердите положительный имидж компании, в которой вы работаете.

