

Телефонный этикет



Загадка

Жмёшь на кнопки – не баян!
Говоришь - не рация!
И летит за океан информация!

Телефон



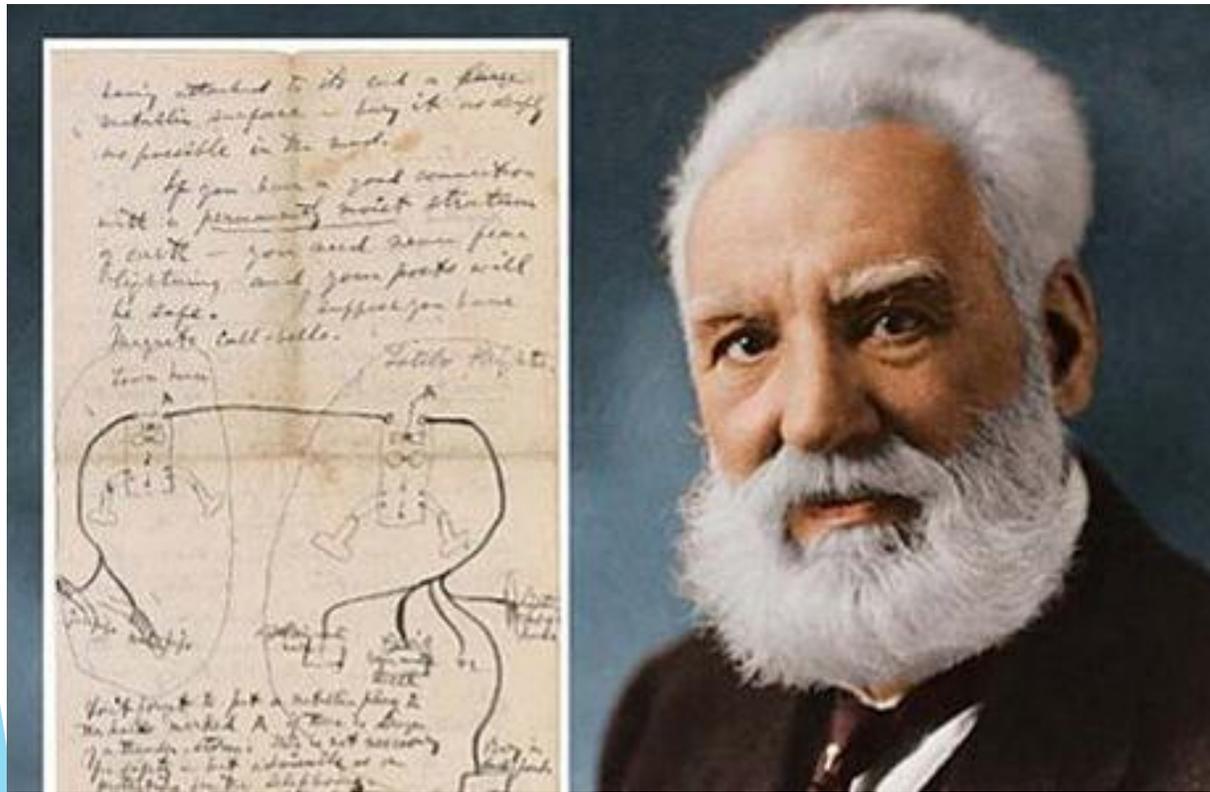
Телефон

Теле – далеко

Фон – слышу

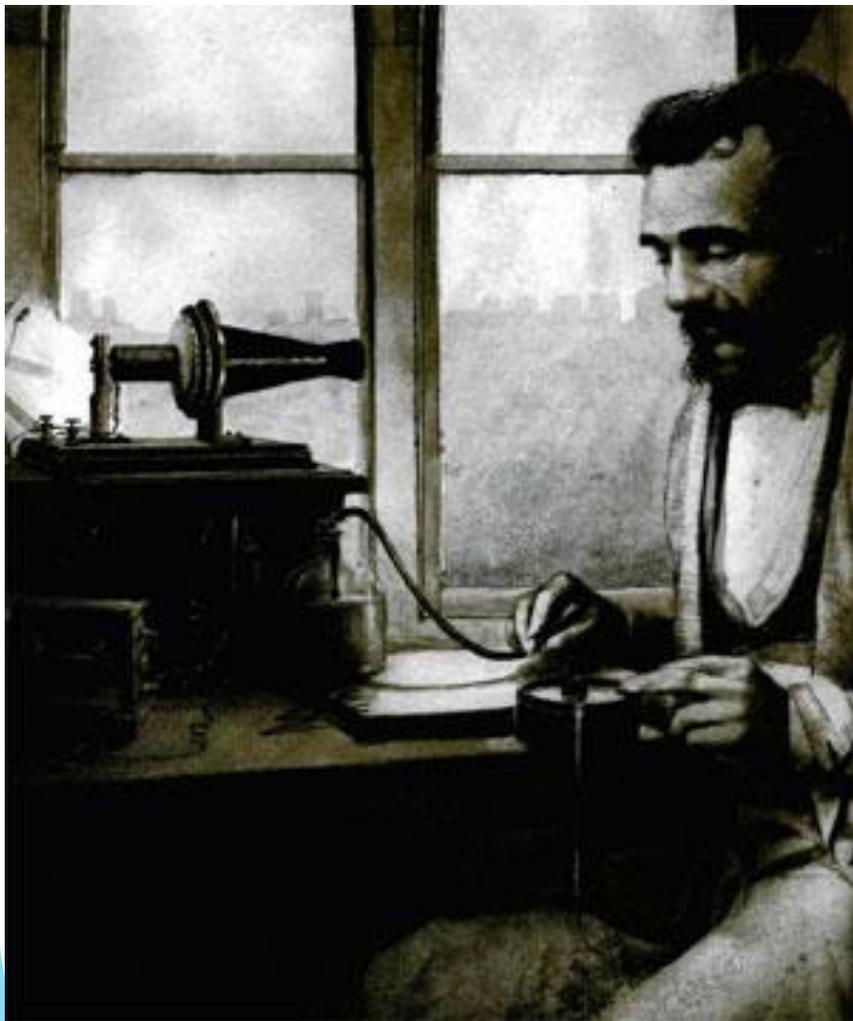
▶ Голос издалека

Из истории создания



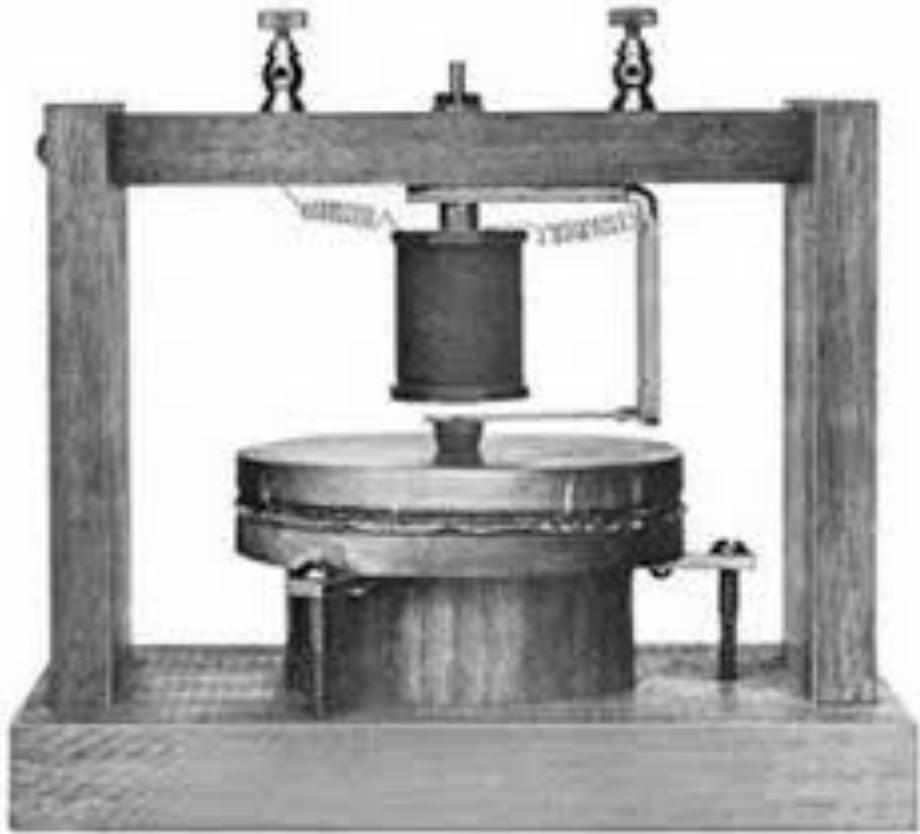
▶ В 1875 году американский учёный Александр Белл изобрёл телефон

Изобретение телефона



- ▶ Александер Грейам Белл проводил все свободное время, остававшееся у него от работы в школе для глухих, в двух маленьких комнатках в центре Бостона, служивших ему лабораторией. Там он благодаря счастливой случайности нашел способ преобразования звуковых колебаний в электрические, на котором основан принцип действия телефона

Первый телефонный аппарат



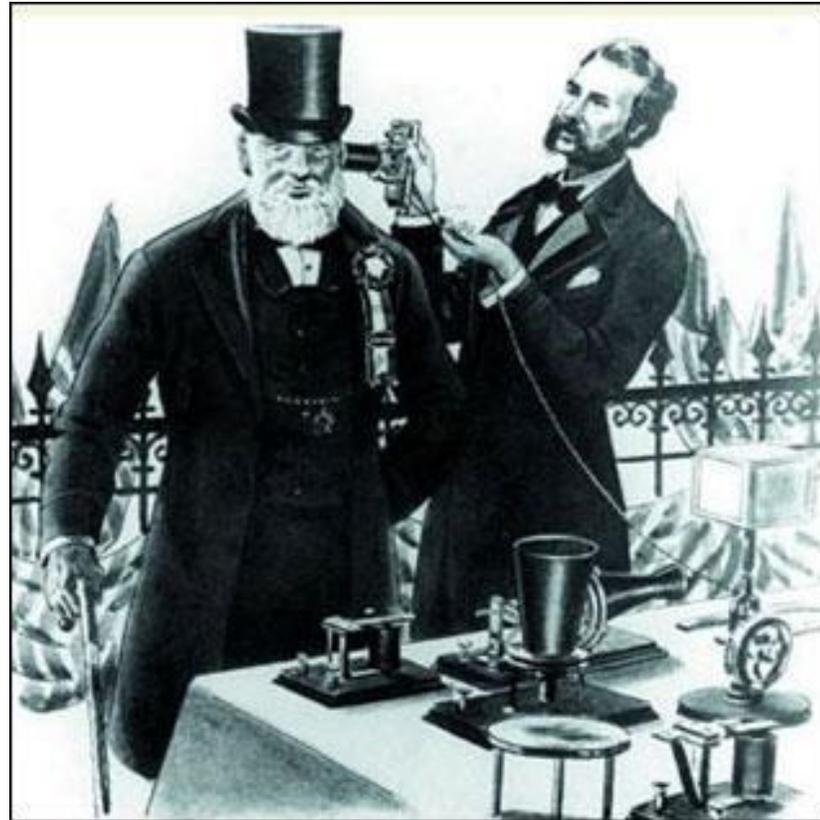
- ▶ Александр Грейам Белл (1847 - 1922) собрал первый в мире телефонный аппарат, используя запчасти из магазина электрооборудования и мастерство своего помощника Тома Уотсона

Первые модели телефонов



- ▶ Александр Белл говорит в первую модель телефона

Первые модели телефонов





0625. Настольный телефон-коммутатор.
Модель АС 110. Более известная
как «Скелет». Швейцарский филиал
компании «L.M. Ericsson». 1905 г.

*Телефон установлен на коммутационный узел.
Литовый телефон осуществился от настольного Ватсона.
Используется в основном в офисах.*

**0638. Настольный коммутатор
с выходом в городскую систему АТС.**
Швейцария, 1925 г.

Используется в различных центрах.





Современные телефоны



Правила телефонного этикета





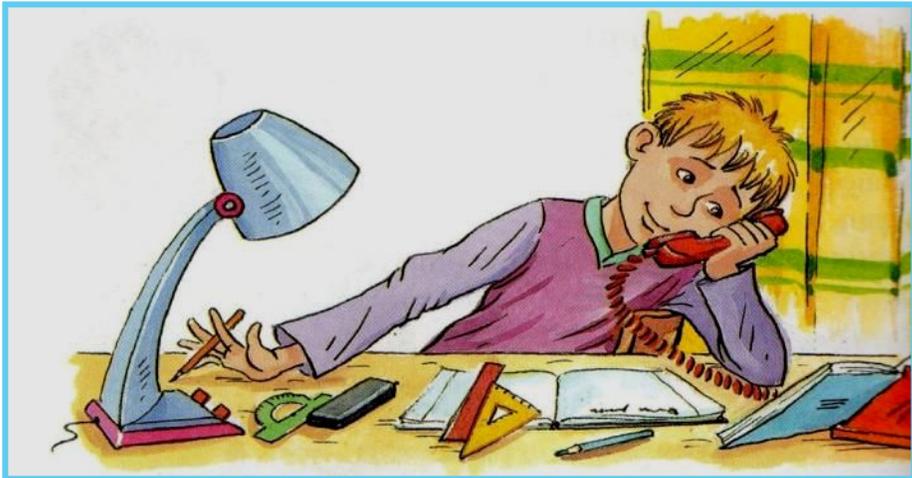
Правила общения по телефону

- ▶ В начале разговора поздоровайтесь. Представьтесь. Вежливо попросите друга к телефону. Обязательно поблагодарите за ответ, даже, если вашего друга не оказалось дома. Попрощайтесь.
- ▶ Отвечайте вежливо, не кричите в трубку.
- ▶ Телефонный разговор должен быть кратким. Если нужно обсудить какой-то важный вопрос, лучше сделать это при встрече.
- ▶ Нельзя начинать телефонный разговор с вопроса: «А кто это?» Никто не обязан тебе представляться — это ты звонишь и беспокоишь людей.
- ▶ • **«Алло»** — специальное телефонное слово. Вместо него можно также использовать короткое «да» или «слушаю». Манера разговора по телефону всегда несёт важную информацию о человеке и является частью его имиджа.



Правила общения по телефону

► Почему телефон занят?





Правила общения по телефону

- ▶ • Не следует звонить по телефону часто и в позднее время, даже если ты будешь тревожить очень близкого тебе человека.
- ▶ Никогда не обращай по телефону к незнакомому человеку на «ты», даже если тебе показалось, что ответил ребёнок, — твоё впечатление может быть ошибочным.





Правила общения по телефону

- Не стоит оставлять приглашение на автоответчике — такое приглашение считается невежливым. Обязательно дозвонись до своего друга и пригласи его лично.
- Не следует по телефону благодарить за подарок или важную услугу. Это нужно сделать при личной встрече. Не рекомендуется также выражать по телефону соболезнование.





Правила общения по телефону

- ▶ • Нельзя долго и громко разговаривать по мобильному телефону в общественных местах.
- ▶ • В театре, в библиотеке, в музее, на экскурсии, на концерте мобильные телефоны необходимо отключать.
- ▶ • Недопустимо телефонное хулиганство. За ложные вызовы и телефонное хулиганство нарушителей ждут большие штрафы.



Телефон службы спасения

▶ **112**

Как нужно вести разговор в различных ситуациях?

Ситуация 1.



Ты набираешь номер, и к телефону подходит мама твоей подруги.

- ▶ Здравствуйте Елена Ивановна. Это Миша Петров. Позовите, пожалуйста, к телефону Катю. Спасибо.





Ситуация 2

Ты набираешь номер и слышишь в трубке незнакомый голос. Кажется это не твой друг, которому ты звонишь, и вообще кто-то незнакомый. Как же быть?

- ▶ Не спрашивай «кто говорит?» Это не вежливо. В этом случае нужно просто поздороваться (Обязательно) и попросить позвать к телефону того, кто тебе нужен.
- ▶ Если друга нет дома, а ты должен сообщить ему что-то важное, попроси передать это только назови своё имя, чтобы ясно было, от кого эти важные сведения поступили.

Теперь можно сказать:

Спасибо. До свидания.

И положить трубку





Ситуация 3

Ты набираешь номер, тебе отвечают - и оказывается, что ты попал не туда.

- ▶ Ничего страшного. Скажи: «Извините» и положи трубку.
- ▶ Если и второй раз попадёшь не туда, не смущайся, снова извинись и уточни номер.

Например:

Извините, это номер 000-00-00?



Спасибо за внимание

