

A stylized, light-colored illustration of a plant with several leaves and a cluster of small, round buds or flowers, positioned on the left side of the page against a dark brown background.

# ЭТИКЕТ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ!

Выполнила : Субботина Дарья 922 группа

# Деловой этикет в телефонном разговоре

- Современную деловую жизнь невозможно представить без телефона. Его используют, чтобы провести переговоры, отдать распоряжения, изложить просьбу. Очень часто первым шагом на пути к заключению делового договора является именно телефонный разговор.



- Основа успешного проведения делового телефонного разговора – компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приёмами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в её решении. Важно, чтобы разговор вёлся в спокойном вежливом тоне и вызывал положительные эмоции. Ещё Ф. Бэкон отмечал, что доброжелательный тон более важен, чем употребление хороших слов и расположение их в правильном порядке. Таким образом, во время делового телефонного разговора необходимо создать атмосферу взаимного доверия.



• Этикет делового телефонного разговора имеет в запасе целый ряд реплик для корректировки общения. Например:

• Как Вы меня слышите?

• Не могли бы Вы повторить?

• Извините, очень плохо слышно.

• Простите, я не расслышал, что Вы сказали, и т.п

Звонок по домашнему телефону деловому партнеру для служебного разговора может быть оправдан лишь серьезной причиной, кому бы вы ни звонили: начальнику или подчинённому. Воспитанный человек не станет звонить после 22 часов, если для этого нет острой необходимости, или не получено предварительного согласия на этот звонок.



- При подготовке к деловой беседе по телефону постарайтесь продумать следующие пункты:
- какую цель вы ставите перед собой в предстоящем телефонном разговоре;
- можете ли вы вообще обойтись без этого разговора;
- готов ли к обсуждению предполагаемой темы собеседник;
- уверены ли вы в благополучном исходе разговора;
- какие вопросы вы должны задать;
- какие вопросы может задать вам собеседник;
- какой исход переговоров устроит (или не устроит) вас;
- какие приемы воздействия на собеседника вы можете использовать во время разговора;
- как вы будете вести себя, если ваш собеседник решительно возразит, перейдёт на повышенный тон;
- не отреагирует на ваши доводы;
- проявит недоверие к вашим словам, информации.

- Когда приходит время заканчивать телефонный разговор и прощаться, следуйте правилу: кто первый начал разговор, т. е. кто позвонил, тот и должен его завершить.
- Лицу, которому позвонили, не следует проявлять нетерпение и всячески “закруглять” беседу. Это дурной тон. Вы начинаете прощаться, а человек, говорящий с вами, возможно, ещё не всё узнал или не всё уяснил.



