

**Особенности  
речевого этикета  
при телефонном  
разговоре**

# Деловая беседа по телефону

это самый быстрый деловой контакт и особое умение. Значение телефонного общения трудно переоценить, так как это самый простой способ установления контакта; телексы, телетайпы, факсы, лишь дополняют его. Умение деловых людей вести телефонные коммуникации влияет на их личный авторитет и на реноме фирмы, организации которую они представляют



# Короткий план телефонного разговора



- ❖ Введение в курс дела  $40 \pm 5$  - секунд
- ❖ Взаимное представление  $20 \pm 5$  - секунд;
- ❖ Обсуждение ситуации, - проблемы  $100 \pm 5$  секунд
- ❖ Заключительное - резюме  $20 \pm 5$  секунд.

# На первой фазе беседы мы ставим следующие задачи:

- ❖ установить контакт с собеседником;
- ❖ создать благоприятную атмосферу для беседы;
- ❖ привлечь внимание к теме разговора;
- ❖ пробудить интерес собеседника.



# Самые главные ошибки в культуре общения по телефону

- ❖ Не спрашивайте, если набрали неправильный номер: «Куда я попал?», «А какой это номер?». Просто уточните: «Это 555-34-56?».
- ❖ Нельзя, сняв трубку и ответив, сейчас же говорить: «Минутку» и заставлять звонящего ждать, пока справитесь со своими делами. Если вы решительно никак не можете разговаривать, например, потому, что должны открыть дверь, скажите: «Я перезвоню вам через несколько минут», - и не забудьте выполнить данное обещание.
- ❖ Не рискуйте набирать номер по памяти, если не вполне уверены, что помните его.
- ❖ Не играйте в очень остроумную игру «Угадай, кто?», если ваши коллеги не узнают ваш голос.
- ❖ Не спрашивайте: «Что вы делаете в субботу во второй половине дня?», если хотите предложить какое-то дело в это время. Этот вопрос заранее предполагает отказ, если собеседник занят, либо неопределенный ответ. Вы можете поставить его в неловкое положение, заставляя признаться, что в субботу вечером он ни чем не занят. Лучше объясните, в чем дело, и предложите, если собеседник свободен в это время, встретиться с ним.
- ❖ Не говорите «Алло», когда снимаете трубку, если вы работаете в крупной фирме. Лучше произнести ее название.

# Самые главные ошибки в культуре общения по телефону

- ❖ Не забывайте, что разговоры с занятыми людьми надо вести по возможности кратко.
- ❖ Не позволяйте вошедшему во время телефонного разговора посетителю слушать вас, а попросите зайти через несколько минут или прекратите на время разговор.
- ❖ Импровизация, звонок без предварительной подготовки необходимых материалов. Не записаны ключевые слова, план разговора.
- ❖ Долго не поднимать трубку (нужно поднять до 4 звонка).
- ❖ Говорить «Привет», «Да» в начале разговора. Необходимо сказать: «Доброе утро (день)».
- ❖ Спрашивать: «Могу ли я вам помочь?», правильно будет спросить: «Чем я могу вам помочь?».
- ❖ Неблагоприятное время для звонка (обеденное время, конец рабочего дня и т.п.).

# Самые главные ошибки в культуре общения по телефону

- ❖ Монологи вместо выслушивания ответов на поставленные вопросы.
- ❖ Не ведется последующая запись делового разговора, не приемлема запись на случайных бумажках.
- ❖ Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго.
- ❖ Говорить: «*Никого нет*», «*Пожалуйста, перезвоните*». Нужно записать информацию и номер звонящего, пообещав перезвонить.
- ❖ Ведение параллельных разговоров.
- ❖ Неконкретные договоренности в итоге.
- ❖ Использовать неформальный стиль общения в деловой обстановке.
- ❖ Не превращать беседу в допрос, задавая вопросы типа: «*С кем я разговариваю?*» или «*Что вам нужно?*».

# Ряд реплик для корректировки общения

- ❖ Как Вы меня слышите?
- ❖ Не могли бы Вы повторить?
- ❖ Извините, очень плохо слышно.
- ❖ Простите, я не расслышал, что Вы сказали, и т.п.





**ВЛАДЕНИЕ ЭТИКЕТОМ И КУЛЬТУРОЙ  
ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ  
- КЛЮЧ К ВАШЕМУ УСПЕХУ В СФЕРЕ  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА, В  
ДЕЛОВОЙ КАРЬЕРЕ.**

