

# Правила общения по телефону



Подготовил ученик 9  
класса МОУ СОШ п.  
Мирный

Кулушев Арыстан  
Сабргалиевич

Руководитель Джумакулова С.  
Т

2008 год

# Основополагающие вопросы

- Что такое телефонный этикет?
- Какие существуют правила общения по телефону?
- Какие правила нужно знать для успешных переговоров по телефону?

ТЕЛЕФОН (от теле... и греч. phone — звук),

1) электроакустический прибор для преобразования электрических колебаний в звуковые. По принципу преобразования различают телефоны электромагнитные, электродинамические, пьезоэлектрические. Наибольшее применение находит в устройствах телефонной и радиотелефонной связи.

2) общепринятое сокращенное название телефонной связи и телефонного аппарата.



# Если звоните Вы

- Перед звонком необходимо продумать: Почему я звоню? С кем именно хочу переговорить? Когда лучше позвонить? Чего я хочу достичь? Кроме этого, целесообразно продумать возможные отговорки партнера и свои ответные возражения на них. Чётко определить, чего хочу достичь в качестве минимальной цели и чего можно достичь в качестве максимальной цели. Записать свои цели и держать их перед собой во время разговора.
- Приветствовать партнёра по разговору, называя его по имени, и представляться, называя организацию и свое имя. Говорить твердым голосом. Сконцентрирован, уверен в себе и позитивно настроен. Улыбаться моему партнеру по разговору.
- Если разговор предстоит тяжелый и напряженный, то можно предварительно быстро и незаметно расслабиться, сидя за своим рабочим столом: надо глубоко вдохнуть (через нос), задержать дыхание секунд на 7-10 и в это время напрячь мышцы рук, ног и живота. После этого надо сделать медленный выдох (также через нос) и расслабить мускулатуру. После двух-трех раз надо расслабиться и спокойно подышать. Можно представить себя лежащим на пляже, на золотистом песке, рядом с прозрачной голубизной океана.





Я выражаю своё предложение, пожелание и показываю его выгоду. Я абсолютно уверен в себе, потому что хочу принести покупателю пользу. Я говорю моему партнёру по разговору, что хотел бы с ним увидеться и делаю альтернативное предложение о сроке визита. Я понимаю, что могу побеспокоить своего партнёра, занятого сейчас какой-либо работой. Поэтому уже в начале разговора я чётко и ясно называю причину звонка, а также сообщаю, какое время займёт разговор, используя для этого примерно такие речевые обороты: «Могли бы Вы посвятить мне ровно три минуты?», «У меня к Вам только три коротких вопроса!» Передавая по телефону сложную информацию или указания, целесообразно начинать с краткого резюме сообщения, а затем повторить все более детально и завершить, вкратце еще раз отметив ключевые моменты. Делая какое-нибудь предложение партнеру, целесообразно употреблять фразу типа: «Так будет нормально?», «Это Вам подойдет?», «Этот вариант Вас устраивает?»

- Надо постараться, чтобы в комнате было тихо. Мой партнёр по разговору не должен получить впечатление, что я звоню ему из телефонной будки на вокзале или из огромного бюро с сотней сотрудников.
- Я заинтересованно слушаю и активно демонстрирую это с помощью надлежащих замечаний: «да, да», «понимаю Вас» и т.п. В случае необходимости сразу переспрашиваю то, что не понял или не расслышал.
- По телефону я посылаю энергию моему собеседнику. Мой голос звучит бодро и оптимистично. Я всегда обязателен, дружелюбен, внимателен и вежлив.
- Всё хорошо продумать и подготовиться к любой неожиданности. Никто и ничто не может вывести меня из себя. Я полностью контролирую свои мысли и чувства.
- Перед тем как сесть за письменный стол всю рабочую документацию и записная книжка с календарем, в которую я сразу записываю всё, что сообщает мне мой партнёр по разговору.

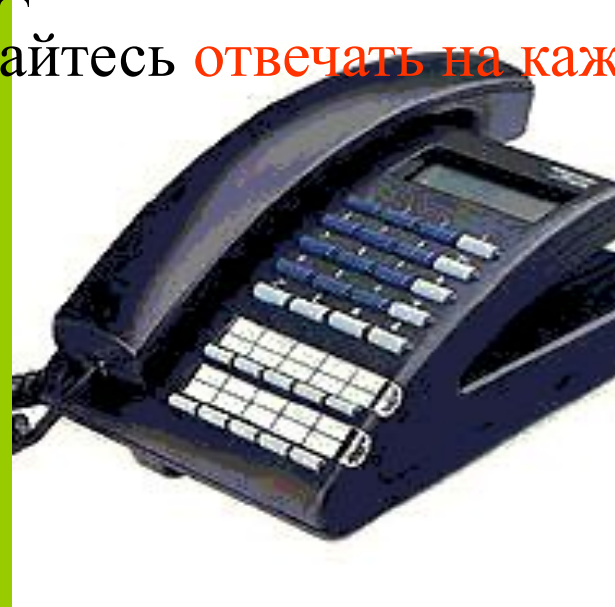


# Если звонят Вам

Трубку следует взять до четвертого гудка, иначе это будет невежливо.

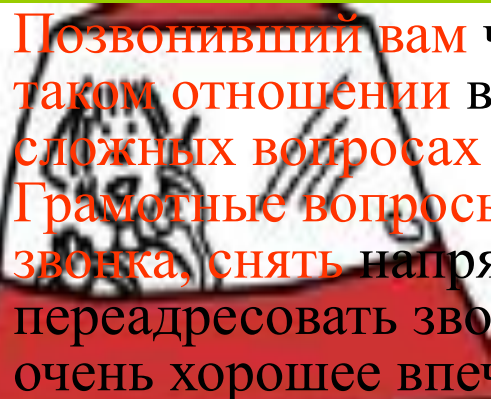
Если же вы разговариваете по другому телефону постарайтесь закончить разговор .

Не стоит пропускать звонки. Старайтесь отвечать на них, потому что вы не сможете определить какой звонок был вам действительно важен. Старайтесь **отвечать на каждый звонок**.



Ответы: “Слушаю!”, “Да!”, “Алло!” в служебной обстановке не желательны. Рекомендуется в первых десяти словах приветствия назвать фирму, компанию или отдел. Эта фраза должна быть разработана применительно к специфике вашей фирмы и введена в стандарты телефонного обращения. Например: “Приват-Банк. Оператор Ленточкина! Чем мы можем Вам помочь?”

Рекомендуется вести деловую беседу не больше пяти минут. Разговор должен быть кратким и содержательным. Если во время входящего звонка у Вас находится клиент или посетитель, и **общение** с ним является приоритетным, то нужно ответить на звонок для того, чтобы выяснить, кто звонит, и сообщить, когда вам можно перезвонить.



**Позвонивший вам** человек должен почувствовать, что ему рады. **При таком отношении** возможность достигнуть согласия в самых **сложных вопросах** значительно возрастает. **Грамотные вопросы** вашего сотрудника помогут легко выяснить **цель звонка, снять** напряжение и быстро в случае необходимости переадресовать звонок. Четкость и быстрота производит всегда очень хорошее впечатление.



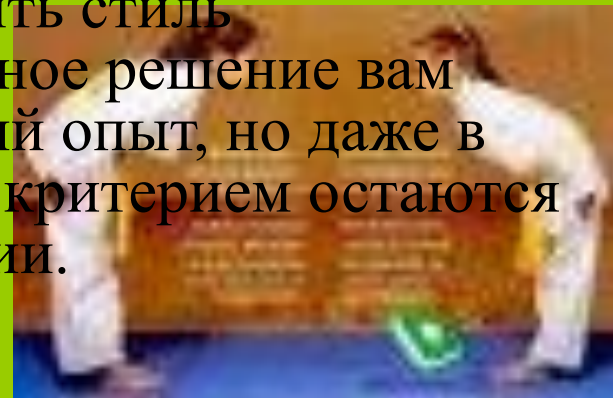
## ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА.

Рекомендуется вести деловую беседу не больше пяти минут. Разговор должен быть кратким и содержательным. Если во время входящего звонка у Вас находится клиент или посетитель, и **общение** с ним является приоритетным, то нужно ответить на звонок для того, чтобы выяснить, кто звонит, и сообщить, когда вам можно перезвонить.

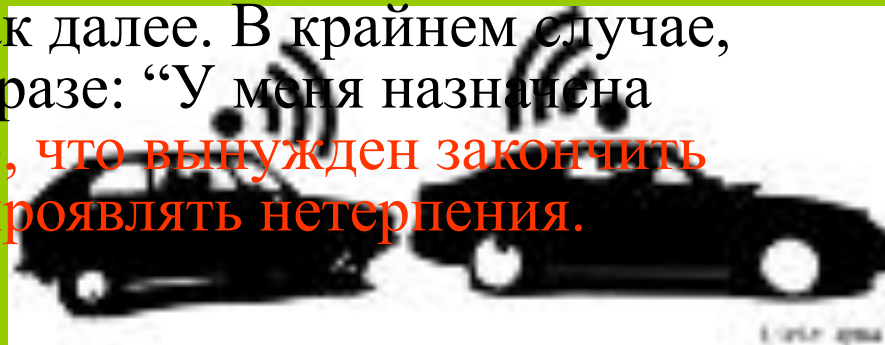


**ТРУДНЫЙ РАЗГОВОР.** Если собеседник раздражен или недоволен, то не надо говорить: “Ничего не знаю, это не моя работа” или что-нибудь подобное. Дайте возможность вашему оппоненту выговориться, выслушайте его, выразите сочувствие: “Да... Понимаю... Конечно...” - и так далее. Если вы действительно виноваты, извинитесь и исправьте ошибку как можно быстрее.

Если в процессе темпераментного монолога вашего собеседника вы сумеете продемонстрировать равнодушие и заинтересованность, то есть шанс погасить конфликт уже на начальном этапе. В случае, когда положительного результата достичь не удастся и собеседник ведет себя агрессивно и грубо, вы все-таки должны дать ему еще одну возможность: “Я готов(а) рассмотреть все ваши претензии, если вы со своей стороны готовы изменить стиль вашего **общения**”. Принять окончательное решение вам поможет профессиональный и жизненный опыт, но даже в столь трудных обстоятельствах главным критерием остаются профессиональная этика и честь компании.



- ГОЛОС способен по-разному окрашивать высказывания, порой совершенно меняя их. Важно не только то, ЧТО вы говорите, но и КАК вы это говорите. Нужно учитывать, что быстрая речь утомляет собеседника; очень медленная - раздражает. Речь должна быть плавной, внятной, логически правильной. Следите за дикцией. **Телефон** усиливает все недостатки речи.
- ЗАВЕРШЕНИЕ РАЗГОВОРА. По правилам первым завершает разговор тот, кто позвонил. Исключение составляет беседа с начальником. В этом случае инициатива завершения разговора исходит от него. Если служебный разговор затягивается, то можно использовать такие фразы: “Можно считать, что мы обговорили с вами все основные вопросы”, “Думаю, можно подвести такие итоги...” и так далее. В крайнем случае, обратитесь к спасительной фразе: “У меня назначена встреча на N часов. Сожалею, что вынужден закончить разговор”. Постарайтесь не проявлять нетерпения.



# ТЕЛЕФОННЫЕ МАНЕРЫ

Для профессионального оператора - телефониста безупречные телефонные манеры - это обязательное слагаемое мастерства. Регулярная оценка и шлифовка собственного телефонного стиля является залогом совершенствования в профессии.

В Японии сотрудников бизнес -организаций специально учат искусству телефонного **общения** . Обучение строится на трех принципах:

1. говорить вежливо, как в храме,
2. информативно, как при закладке данных в компьютер,
3. коротко, как при отдаче команды идти в атаку.



## Правило №1.

Для реализации принципа вежливости важно помнить, что телефонный разговор в деловом **общении** можно рассматривать как специфический случай проведения деловой беседы. Поэтому, если оператор звонит от лица фирмы, то **правила** подготовки и проведения деловой беседы сохраняют свою значимость. Подготовка профессионального телефонного звонка заключается в том, что оператор формулирует цели и задает себе вопросы: чего я хочу достичь, каковы мои намерения? Договориться, проинформировать, запросить информацию, уточнить детали и прочее.



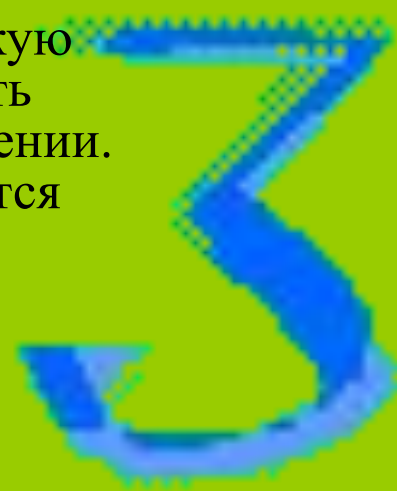
## Правило №2 .

Говорить информативно, как при закладке данных в компьютер. Это означает, что лишние **по** содержанию и **по** форме фразы должны быть исключены из речи телефонного оператора. Например, фраза оператора в ответ на входящий звонок: "Я могу узнать цель Вашего обращения?" более предпочтительна, чем фраза " **По** какому вопросу?". Или фразу "Вы из какой компании?" лучше заменить, на фразу "Могу я узнать, какую компанию Вы представляете?". Или фразу "Подождите минуту" необходимо заменить, на фразу "К сожалению, линия занята. Вам удобно подождать или перезвонить через 10 минут?... Пожалуйста."



## Правило №3.

Говорить коротко, как при отдаче команды идти в атаку. Действительно, **телефон** был создан для экономии времени, а не для его расточительства. Говорить коротко и ясно, при этом вежливо и информативно - вот в чем проявляется мастерство телефонного **общения**. Говорить коротко не означает формально и односложно. Особенно ярко этот подход проявляется в первых телефонных словах, произносимых оператором телефонистом, например. "Добрый день! Агенство недвижимости "Мастер", оператор Ольга" Или "Здравствуйте! Компания Витро. Светлана Дымова". Или "Доброе утро! Приемная господина Сидорова. Чем Вам помочь?" Полная фраза представления и приветствия не должна быть слишком длинной, чтобы не вызвать нетерпения у звонящего. При этом первая фраза должна вносить полную ясность для звонящего относительно того, куда он попал, с кем он говорит и на какую помощь может рассчитывать. Уточним еще раз, что говорить коротко не означает экономить на приветствии и представлении. Ведь именно на этом этапе телефонного диалога формируется климат доверия и взаимного уважения.



# Список литературы

1. Как ваши сотрудники используют служебный телефон
2. Деловой русский
3. Правила общения по телефону
4. М.Оховен, Магия энергичных продаж. Стратегия успеха в области сбыта.- М.:Издательство: Интерэксперт