

ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

Составили:
Пятаев Н.С.
Скобелев Д.И.



КОГДА СРОИТ ЗВОНИТЬ

- Раньше 8.00 и позже 22.00 звонок на домашний или мобильный телефон считается дурным тоном. Количество гудков не должно быть более пяти (если звонят Вам, то трубку надо поднимать до пятого звонка, желательно на третий).
- Если инициатором звонка являетесь Вы, то лучше отказаться от звонка:
 - в первую половину дня понедельника;
 - во вторую половину дня пятницы;
 - в первый и последний час рабочего времени;
 - в обеденный перерыв.
- *В среднем деловой разговор длится от трех до семи минут. Поэтому за короткий срок Вы должны успеть несколько раз обратиться к собеседнику по имени и четко сформулировать свою мысль. В начале каждого разговора необходимо представиться. Во время разговора человек не должен долго молчать. Никаких монологов с Вашей стороны!*



Если звоните вы.

Уточните, попали ли вы туда, куда хотели

Представьтесь и кратко изложите причину звонка. Для секретаря постарайтесь подобрать самые общие, но необходимые для представления сути дела слова

Если вы звоните человеку, который просил вас позвонить, а его не оказалось на месте или он не может подойти к аппарату, попросите передать, что вы звонили. Скажите, когда и где вас можно будет легко найти

Если вы предполагаете, что разговор может затянуться, задайте вопрос: «У вас есть сейчас время для разговора?» Помните, что деловой диалог по телефону – обмен информацией оперативно-го значения с определенной целью. Говорите кратко, но информативно.

Завершая разговор, постарайтесь в любом случае оставить о себе хорошее впечатление. К словам прощания добавьте фразу типа: «Надеюсь, что наши контакты будут полезными!»

Если звонят вам

Назовите свою организацию. Если телефон в вашем личном кабинете, назовите вашу должность.

Если вам не представились и причину звонка не назвали, постарайтесь уточнить эти данные до начала разговора. В противном случае продолжение контакта неуместно.

Если вы неожиданно уходите, скажите секретарю, кому и какую информацию от вашего имени он может передать. Нельзя спрашивать звонящего: «С кем я говорю?» или «Что вам нужно?». Найдите доброжелательную формулу (фирменный стандарт) начала разговора, например, «Доброе утро! Банк Менатеп. У телефона офис-менеджер. Слушаю вас»

Отвечайте одинаково спокойно на все звонки, как бы утомительно это не было. Звонящий не должен расплачиваться за то, что вас только что расстроили. Невозможно предугадать, какой звонок принесет больше пользы.

Демонстрируйте внимание к словам собеседника репликами: «Да», «Понимаю..», «Совершенно верно ..» и т.п.

По этикету, разговор завершает его инициатор, но если вы чувствуете, что время разговора уходит впустую, постарайтесь дать понять это собеседнику, например, фразой «Думаю, мы выяснили основные детали...»



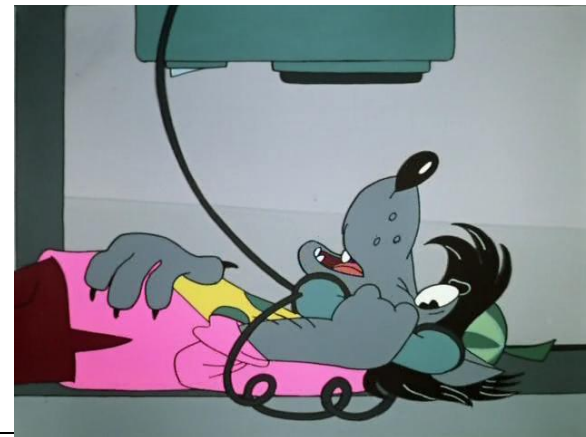
СМЕНИТЕ ТОН

- Еще одно важнейшее понятие в деловом мире - это интонационная компетенция. В нашей стране с этим большая проблема. Голоса у нас очень невротичны, визгливы. Тембр, как правило, выдает наше настроение. Телефон только усиливает этот эффект. Поэтому:
- 1. Во время телефонного разговора интонация должна быть такой, чтобы собеседник чувствовал Вашу уверенность в себе;
- 2. Чем ниже тембр голоса, тем более доминирующим он кажется для других;
- 3. Интенсивность (громкость голоса) традиционно отождествляют с компетентностью человека;
- 4. В то же время не кричите и не бурчите себе под нос;
- 5. Будьте готовы к четкой артикуляции и правильному произнесению слов;



ПАУЗЫ ОЧЕНЬ ДАЖЕ УМЕСТНЫ

- **Делайте паузы в официальном разговоре в 1,5 раз больше, чем в обычной речи. Особенно это касается начала разговора, чтобы дать время слушающему осознать, кто Вы и о чем идет речь. Слишком быстрая речь выдает внутреннее напряжение. Так же возникает впечатление Вашей несерьезности. Слишком вялая и медленная речь приводит к потере внимания собеседника.**
- **Поэтому держите баланс. Говорите спокойно и естественно.**
- **По правилам этикета перезванивает и первым заканчивает разговор тот, кто был инициатором звонка. Когда Вы звоните по делу, уместно перед началом разговора поинтересоваться, удобно ли ему сейчас говорить. В конце разговора поблагодарите собеседника за беседу и полученную информацию.**



Итоги:

**ГЛАВНЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ ДЕЛОВОГО
ОБЩЕНИЯ – это:**

ЦЕЛЬ ЗВОНКА

КРАТКОСТЬ ИЗЛОЖЕНИЯ

ДЕЛОВОЙ ТОН

ЧЕТКАЯ ГРАМОТНАЯ РЕЧЬ

Вот теперь можете звонить!

Спасибо за внимание

