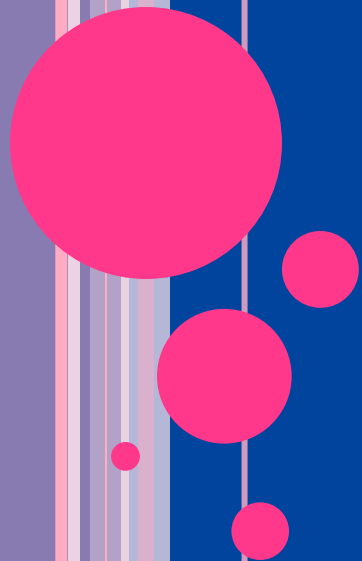


# ТЕХНИКА ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ . ТЕЛЕФОННЫЙ РАЗГОВОР





**СОВЕРШЕНИЕ СДЕЛОК – НЕ ТОЛЬКО  
РЕМЕСЛО, НО И ИСКУССТВО.  
НАСТОЯЩИЙ ПРОДАВЕЦ  
ЗАНИМАЕТСЯ СВОЕЙ РАБОТОЙ НЕ  
РАДИ ДЕНЕГ, А ПОТОМУ, ЧТО НЕ  
МОЖЕТ НЕ ПРОДАВАТЬ.**



**РАДМИЛО ЛУКИЧ, ДИРЕКТОР  
КОМПАНИИ PINTALAB LTD.**

Для того чтобы вести переговоры, необходимо понять, что они из себя представляют.

Переговоры — это вид совместной с партнером деятельности, как правило, направленной на решение проблемы. Они всегда предполагают, по крайней мере, двух участников, интересы которых частично совпадают, а частично - расходятся.

В иных случаях мы имеем дело совсем с другими видами взаимодействия. При полном совпадении интересов сторон обсуждение не требуется, участники просто переходят к сотрудничеству.

При полном их расхождении мы наблюдаем в наиболее явном виде конкуренцию, состязание, противоборство, конфронтацию.



**Подготовка по существу переговоров должна происходить основательно. Вот некоторые вопросы для изучения партнера:**

1. Какого «сторонника» я могу привести с собой?
2. Что у вас общего?
3. Какие у него увлечения?
4. Какие излюбленные темы?
5. Какие политические убеждения?
6. Что за психологический тип?
7. Какие у него особенности?
8. Каково его отношение ко мне, к моей фирме?
9. Есть ли у него табу?
10. В каком он находится положении (независим, испытывает давление со стороны, заинтересован)?
11. Какова моя тактика?
12. Какой может быть его тактика?

**Дополнить этот список можно и другими вопросами.** Внимание следует обратить и на другой фактор, отвечающий принципу «творческого ведения переговоров» и противоречащий классическому принципу ведения переговоров, уходящему корнями в авторитарные сферы.

**Целью творческого ведения переговоров является «раскрытие» партнера, обеспечение условий, удобных для него, снимающих его скованность.**



Рассматривая непосредственно процесс ведения переговоров, многие исследователи отмечали, что он - в зависимости от задач, которые решают его участники - может быть подразбит на несколько этапов. Даже в тех случаях, когда партнеры совершенно искренне стремятся найти совместное решение обсуждаемой проблемы, на пути к конечному результату им надо пройти эти этапы. В противном случае существует опасность либо завершить переговоры неудачным решением, либо вообще упустить возможность выйти на договоренность.

В самом общем виде можно говорить о трех основных этапах ведения переговоров:

- взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников;
- их обсуждение (выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов, предложений, их обоснование);
- согласование позиций и выработка договоренностей.



## Процесс ведения переговоров и способы подачи позиций

Способы Этапы	1.Открытие позиции	2.Закрытие позиции	3. Подчеркиван ие общности	4. Подчеркиван ие различий
А. Уточнение позиций				
В. Обсуждение позиций				
С. Согласование позиций				

- Использование способа подачи на конкретном этапе будет составлять тактический шаг.
- В каждом выступлении участников переговоров может содержаться как один способ подачи позиции, так и все четыре. Соответственно и выступление может состоять из одного или нескольких тактических шагов.

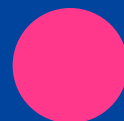
Подчеркивание общности и открытие позиции являются неким аналогом "мягкого", кооперативного поведения, а подчеркивание различий и закрытие позиций - аналогом жесткого, конкурентного типа ведения переговоров.

Какую стратегию выбрать - подсказывает логика ситуации. Как правило, используется пропорциональное соотношение использования позиций, универсального решения нет.



**В то время как люди умные умеют выразить  
многое в немногих словах, люди ограниченные,  
напротив, обладают способностью много  
говорить – и ничего не сказать.**

**Ф.Ларошфуко.**





## При этом в ходе переговоров полезно иметь в виду следующие вопросы:

- на каком этапе в данный момент находится процесс переговоров;
- достаточно ли адекватно своим задачам используются способы подачи позиции;
- есть ли резкое изменение соотношения способов подачи позиции у партнера;
- каковы причины изменения поведения партнера на переговорах (изменение внешних обстоятельств, ошибки, связанные с процессом ведения переговоров, какие-либо иные причины).



**Каждый раз по завершении переговоров их участникам целесообразно обсудить следующие вопросы:**

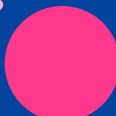
- что, какие действия способствовали успеху переговоров;
- какие возникали трудности, как эти трудности преодолевались;
- что не было учтено при подготовке к переговорам и почему;
- какие неожиданности возникли в ходе ведения переговоров;
- каково было поведение партнера на переговорах;
- какие принципы ведения переговоров возможно и нужно использовать на других переговорах.



## Приемы, стимулирующие общение

1. Открытость для убедительных аргументов.
2. Условность принятия доводов оппонента (*например, «Допустим, что вы правы...», «Предположим, что это так...» и др.*)
3. Обращение за советом.
4. Вовлечение клиента в совместную выработку решения (*попросите его поделиться своими соображениями*).
5. Настройка на волну оппонента.
6. Использование «метода Сократа». *С самого начала беседы не давайте собеседнику повода сказать «нет».*

### Пример диалога.

- *Вы ведь заинтересованы в получении прибыли?*
  - *А хотели бы вы расширить рынок сбыта?*
  - *У меня есть для вас сюрприз. Хотите узнать, какой?*
  - *Вы ведь предпочитаете прежде всего гарантии?*
  - *Вы ведь настроены на плодотворное сотрудничество?*
  - *Вы ведь заинтересованы в том, чтобы иметь больше партнеров в вашем секторе рынка?*
  - *Вы хотите иметь отношения с надежным партнером?*
  - *Вы одобрите выгодное для себя предложение?*
- 

7. Избегание категоричности в высказываниях.

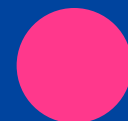
*Замените категоричные утверждения на более мягкие высказывания*

8. Использование «позитивных» вопросов. В

*зависимости от постановки вопроса «негативной» («У вас нет такой услуги?») или «позитивной» («Вы ведь позвоните мне завтра вечером?») можно отчасти предвидеть и управлять ответом собеседника.*

9. Использование в общении «Вы-подхода».

10. Использование стратегии «Мы-высказывание».



<b>«Негативная» постановка вопроса</b>	<b>«Позитивная» постановка вопроса</b>
1. Не затруднит ли вас это сделать?	Вы ведь сможете это сделать? Вы мне поможете?
2. У вас нет такой услуги?	
3. Вы не находите, что это выгодное предложение?	
4. У вас не найдется для меня 5 минут?	
5. Вы не позвоните мне сегодня вечером?	
6. Вы не поможете мне в этом вопросе?	

«Я-подход»	«Вы-подход»
1. <b>Я</b> считаю, что вы неправы	1. Вы не находите, что в этом вопросе мы оба частично неправы?
2. <b>Я</b> утверждаю, что данный проект несовершенен	2.
3. <b>Я</b> хочу видеть вас в 18 часов	3.
4. <b>Я</b> хочу, чтобы вы выполнили это задание	4.
5. <b>Я</b> докажу вам сейчас	5.
6. <b>Я</b> считаю, что вы должны извиниться	6.

## «Вы-высказывание»

1. Вы действительно заинтересованы в обсуждении этого вопроса

2. Вы наш единомышленник

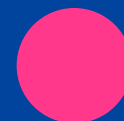
3. Вы приложили немало усилий, чтобы решить эту проблему

## «Мы-высказывание»

1. Мы с вами, безусловно, заинтересованы в обсуждении этого вопроса

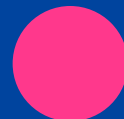
2.

3.



# ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЕДЕНИЮ ДЕЛОВЫХ БЕСЕД И ПЕРЕГОВОРОВ

1. Заранее напишите план беседы, обработайте наиболее важные формулировки.
2. Применяйте положения психологии о периодическом воздействии на партнера в ходе беседы, а именно:
  - неблагоприятные моменты и факты чередовать с благоприятными;
  - начало и конец - только положительные фразы.
3. Помните постоянно о движущих мотивах партнера:
  - его ожиданиях;
  - преимуществах, которых он добивается посредством этой беседы;
  - его позиции;
  - его желании самоутвердиться;
  - его чувстве справедливости;
  - его самолюбии.
4. Избегайте задавать вопросы, на которые собеседник может ответить "Нет", облегчайте ему "Да - ответ".





5. Повторяйте в ходе беседы, переговоров основные мысли вашего партнера, следите за своими мыслями и высказываниями, не повторяйтесь.
6. Избегайте отклонений от предмета переговоров и превосходной степени сравнения.
7. Внимательно выслушивайте собеседника до конца, ведь слушать с должным вниманием то, что вам хочет сообщить собеседник, - это не только знак внимания к нему, но и профессиональная необходимость.
8. Никогда не пренебрегайте значением предубеждений вашего партнера. Вспомним свой собственный опыт: часто ваше мнение складывается до того, как вы тщательно взвесили все факты. И для вас, и для вашего партнера будет лучше, если вы вместе осознаете это.
9. Избегайте недоразумений и неверных толкований! Ваше изложение должно быть ясным, наглядным, систематизированным, сжатым, простым и понятным. При любой неясности сразу же безо всякого смущения прямо спрашивайте у партнера, что он все же подразумевает?
10. Уважайте своего партнера! Ведь техника ведения бесед и переговоров - это общения с людьми. Будьте внимательны и предупредительны к собеседнику, цените его аргументы, даже если они слабы.



11. Всегда, когда возможно, будьте вежливы, дружески настроены, дипломатичны и тактичны. Помните, что вежливость не снижает определенности просьбы или предложения, но во многом препятствует появлению у партнера внутреннего сопротивления. Вежливость должна быть в меру, без лести и подхалимажа. Дипломатичное же поведение предполагает осторожность, сообразительность и простую учтивость.
12. Если нужно, будьте непреклонны, но сохраняйте хладнокровие, когда температура беседы поднимается.
13. Любым возможным способом постарайтесь облегчить собеседнику восприятие ваших тезисов и предложений, учтя внутреннюю борьбу между его желаниями и реальными возможностями, чтобы он мог сохранить свое лицо. Дайте ему время, чтобы он сам постепенно убедился в правильности ваших положений.
14. Подумайте о тактических приемах ведения переговоров.
15. Попытайтесь в ходе беседы достичь своей цели или же найдите приемлемый компромисс.



# Приемы установления отношений взаимопонимания

<i>Соответствующая внешность</i>	Проверьте, как вы выглядите для конкретной ситуации делового взаимодействия: достаточно официально, чтобы вызвать соответствующие эмоции? Или слишком свободно? Придерживайтесь «золотой середины»
<i>Визуальный контакт</i>	Для формирования взаимоотношений нужно использовать продолжительный визуальный контакт, но не увлекайтесь
<i>Улыбка и другие средства невербального общения</i>	Улыбайтесь искренне и избегайте применять жесты, устанавливающие барьеры (не сидите в позе нога за ногу, не скрещивайте руки, не отворачивайтесь от собеседника)
<i>Рукопожатие</i>	Физический контакт – важный момент установления отношений. Ваше рукопожатие должно донести до другого человека ваше действительное желание «приблизиться» и «дотронуться» до него

### *Вербальное приветствие*

Ваше приветствие должно соответствовать ситуации, в которой вы встречаетесь для осуществления намерений. Можете обращаться к партнеру по имени, если это соответствует ситуации. В нашей стране принято называть партнера по имени и отчеству

### *Первые слова приветствия*

Ваши первые слова должны соответствовать правилам делового этикета, но желательно в форме открытых вопросов (например: «что?», «когда?», «как?»)

### *Ваше отношение*

Будьте искренне заинтересованы во взаимодействии. Ваше отношение обеспечит хорошее общение, если вы проявите искренний интерес и уважение к партнеру

### *Ваше поведение*

Задавайте открытые вопросы. Внимательно слушайте. Частично используйте ответы партнера для постановки следующих вопросов. Дайте партнеру важную или нужную информацию о себе. Попросите партнера высказать свое мнение по поводу обсуждаемой проблемы. Используйте ситуативно уместный юмор

### *Четкое общение*

Используйте короткие, но ясные высказывания по существу предмета общения; заканчивайте свои фразы вопросами, используйте завязки для положительных ответов

### *Адекватность и темп*

При хороших сбалансированных отношениях партнеров существует регулярное чередование ответственности за установку темпа. Попробуйте соответствовать своему партнеру по скорости речи, интонациям, ритму дыхания, жестам, позам

### *Установление доверия*

Самым эффективным способом формирования доверительных отношений является ваша честность; будьте честны в отношении ваших страхов, слабых мест, мотивов. Если есть такого рода информация, то лучше поделиться ею с партнером, чем он узнает о ней из других источников

# 1. Используйте язык "Я-сообщений"

**Что такое "Я-сообщение"? Давайте сравним два высказывания.**

**Первое.** "Вы никогда не делаете того, чего я хочу. Вы всегда поступаете по своему усмотрению".

**Второе.** "Когда вы принимаете решение за нас обоих, не спрашивая моего мнения, я чувствую обиду, и мне кажется, что вас не интересует моя точка зрения. Мне бы хотелось, чтобы мы совместно обсуждали эти вопросы и при их решении учитывали желания обоих".

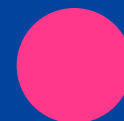


На первый взгляд, второе из приведенных высказываний кажется громоздким. Однако психологически оно более эффективно. Второе высказывание — пример сообщения от первого лица, которое и называется "Я-сообщением".

"Я-сообщения" позволяют честно констатировать, что вы чувствуете по данному поводу, и изложить это так, что у вашего партнера возникает подсознательное желание услышать или даже послушаться вас.

Они особенно рекомендуются в тех случаях, когда вы даете отрицательную эмоциональную оценку поведению, которое вам не нравится или вас беспокоит, и высказываете это вслух.

"Я-сообщения" подразумевают, что ваше мнение может быть ошибочным, а это позволяет и вам, и вашему собеседнику, что называется, "сохранить лицо".



**"Вы-сообщение"** субъективно воспринимается как обвинение, нападение, оно ставит человека перед необходимостью защищаться или нападать в ответ.

**"Я-сообщение"**, наоборот, выглядит как предложение, как своеобразное психологическое приглашение к сотрудничеству.

Короче говоря, **"Вы-сообщения"** в своей основе деструктивны, они разрушают контакт, а **"Я-сообщения"** — конструктивны, они сохраняют и укрепляют контакт.

Если вы излагаете содержание **"Вы-сообщения"**, выражающего то, что вы хотите от другого человека в форме **"Я-сообщения"**, то это почти всегда приводит к установлению положительного контакта.





## **Структура "Я-сообщения»:**

**1. Фраза начинается с описания поведения другого человека, которое вас не удовлетворяет.**

**2. Затем следует описание ваших рациональных или эмоциональных реакций на это поведение.**

**3. Далее объясняется, почему данное поведение составляет затруднение для вас.**

**4. Заканчивается сообщение пожеланием того, чего бы вы хотели.**

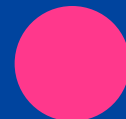


## Расчлененная на элементы модель "Я-сообщения" состоит из следующих компонентов:

1. **Когда вы...** (следует нейтральное, необвинительное описание поведения, поступка другого человека).
2. **Я чувствую, что...** (говорится о ваших ощущениях или чувствах в связи с этим поведением).
3. **Потому что...** (говорится, почему это поведение составляет для вас проблему или как оно действует на вас).
4. **Я бы хотел.., я был бы вам признателен.., я бы предпочел...** (следует описание вашего желания).

Итак, в "Вы-сообщениях" часто содержатся неконструктивные элементы и оценки другого человека. Эти сообщения создают впечатление вашей правоты и неправоты вашего собеседника. Это вызывает раздражение, защитные реакции и приводит к конфронтации.

Язык "Я-сообщений" наиболее оптимален для эффективной обратной связи.



# Этапы продаж (взаимодействия с клиентом) и "сквозные" направления обучения на тренинге продаж

## Этапы продажи:

- Подготовка к продажам и взаимодействию с клиентом.
- Начало общения, знакомство.
- Уточнение потребностей покупателя.
- Презентация товара или услуги.
- Ведение переговоров, торга, ответы на возражения.
- Заключение соглашения, контракта, сделки.
- Обсуждение дальнейших возможностей взаимодействия и алгоритмов связи.
- Сервисное обслуживание, повторные предложения и продажи.





*Нет ничего важнее, чем склонить  
слушателя на сторону оратора.  
Ведь люди судят гораздо чаще  
под влиянием душевного  
движения, чем сообразно с  
истиной.  
Цицерон*



*Умение общаться с людьми -  
это товар,  
и я заплачу за него больше,  
чем за что-либо другое на  
свете.  
Джон Д. Рокфеллер*

# ВЕДЕНИЕ ДЕЛОВОГО ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА



*Хочешь быть умным,  
научись разумно  
спрашивать,  
внимательно слушать,  
спокойно отвечать  
и переставать  
говорить,  
когда нечего больше  
сказать.  
Лафатер*

Деловые люди тратят на телефонные переговоры от 4 до 25 процентов своего рабочего времени. Благодаря телефону повышается оперативность решения огромного количества вопросов, отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или ехать в другое учреждение, на предприятие или фирму. Телефонная связь обеспечивает непрерывный двусторонний обмен информацией на любом расстоянии. По телефону проводятся переговоры, отдаются распоряжения, излагаются просьбы, даются консультации, наводятся справки, и часто первым шагом к заключению договора является именно телефонный разговор.



- ▣ *Собеседники не видят друг друга, поэтому из всех паралингвистических факторов в телефонном общении остается только интонация. Основное перераспределение информативной нагрузки происходит между вербальным уровнем и интонационным. Таким образом, интонация делового телефонного разговора значима не менее, чем содержание речи. Особенно значим интонационный рисунок начала и конца общения.*
- ▣ *Начало и конец беседы закрепляют весь спектр положительных эмоций: оптимизм, уверенность в своих позициях, доброжелательность и уважение к собеседнику. Если есть расхождения между содержанием речи и тоном сообщения, то люди будут больше доверять тону, чем содержанию.*
- ▣ *Подсчитано, что каждый телефонный разговор длится 3-5 минут, а так как руководитель разговаривает по делам 20-30 раз в день, значит, в общей сложности несколько часов. Поэтому, прежде чем звонить, продумайте, о чем вы хотите сообщить или какие сведения вам нужно получить, ясно и четко сформулируйте свой вопрос.*



- ❑ *Следует иметь в виду и еще одну особенность мужского телефонного разговора. Оказывается, мужчины слушают внимательно лишь 10-15 секунд, а потом они начинают анализировать ситуацию и уже готовы прервать разговор, сделать выводы.*
- ❑ *Излишняя вежливость в телефонных разговорах неуместна. «Будьте добры, пожалуйста, если вам не трудно...» - такие церемонии ни к чему. Это затягивает разговор, вызывает раздражение.*
- ❑ *Если вы договорились о телефонном звонке, но не уверены, что о вас помнят, следует напомнить о последнем разговоре, назвать себя. Тем самым вы избавите собеседника от ненужного «вступления», во время которого он будет судорожно вспоминать, кто вы и о чем он с вами договаривался.*
- ❑ *Кстати, как правильно сказать: «Вам звонят» или «Вам звонят»?*

*рекомендуется: звонят, позвоните, позвонят.*





## *Перед каждым звонком ответьте самому себе на три вопроса:*

- Имеется ли острая потребность в разговоре?*
- Обязательно ли знать ответ партнера?*
- Можно ли встретиться с партнером лично?*

## *Какой вопрос лучше всего решать по телефону?*

- вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения;*
- вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;*
- вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;*
- вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации;*
- вы договорились с кем-то о телефонном звонке.*

## *Когда звонить?*

*С 8.00 до 9.30, с 13.30 до 14.00, после 16.30. В другие часы длительность разговора по телефону удваивается, решение затягивается.*



Важно не убеждать или уговаривать. Важно найти людей, которые внутренне готовы к тому, чтобы изменить что-то в своей жизни.

Прежде чем снять трубку телефона и набрать номер, задайте вопрос: о чем я намерен говорить с собеседником. Вам необходимо иметь четкий план беседы.

Схема:

1. Положите часы.
2. Улыбнитесь
3. Представьтесь
4. Говорите уверенно и эмоционально
5. Спешите



## **Не следует**

**Долго не поднимать трубку.**

**Начинать разговор словами «Привет», «Да», «Говорите».**

**Спрашивать «Могу ли я вам помочь?»**

**Вести две беседы одновременно.**

**Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго или подолгу его занимать.**

**Использовать для записок клочки бумаги и листки календаря.**

**Говорить «Все обедают», «Никого нет», «Перезвоните».**

## **Следует**

**Поднять трубку до четвертого звонка.**

**Представиться, назвать свое подразделение и вашу должность.**

**Спросить «Чем я могу вам помочь?»**

**Концентрировать внимание на одной беседе; внимательно слушать.**

**Предложить перезвонить, если требуется время для выяснения деталей.**

**Использовать бланки для записи телефонных разговоров или деловой блокнот.**

**Записать информацию и сообщить абоненту, что ему перезвонят.**

*ТРУБКУ СНИМАЮТ ЛЕВОЙ РУКОЙ, ЧТОБЫ ПРАВОЙ МОЖНО БЫЛО ЗАПИСАТЬ ПЕРЕДАВАЕМУЮ ИНФОРМАЦИЮ (ДЛЯ ЛЕВШЕЙ, СООТВЕТСТВЕННО, НАОБОРОТ). НЕДАЛЕКО ОТ ТЕЛЕФОННОГО АППАРАТА ВСЕГДА ПОД РУКАМИ ДОЛЖНЫ БЫТЬ ТЕЛЕФОННЫЙ БЛОКНОТ ДЛЯ ЗАПИСИ СООБЩЕНИЙ И РУЧКА*

### *Типичные ошибки при телефонном общении*

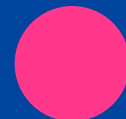
*Самым большим недостатком при телефонном общении является равнодушие. Кто не заинтересован в деле, тот не сможет достойно представить свою фирму.*

*Из-за отсутствия интереса отвечающий совершает такие ошибки, как:*

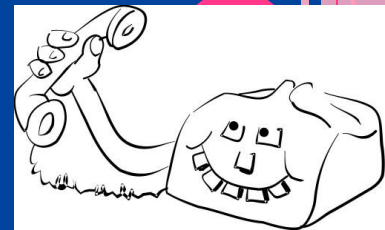
- неготовность вести диалог;*
- недружелюбие, сухость в общении;*
- подчеркнутая краткость, граничащая с невежливостью;*
- нетерпение;*
- желание быстрее закончить разговор и положить трубку.*

*Естественно, отсюда проистекают и другие ошибки, связанные в основном с негативным отношением к партнеру по телефону:*

- отсутствие обращения к собеседнику по имени-отчеству;*
- недостаточное участие в проблемах собеседника;*
- неумелая постановка вопросов;*
- долгие паузы, связанные поиском документов.*



- Иногда в трубке бывает плохая слышимость. Но это не означает, что вам надо повышать голос. Мнение о том, что если я плохо слышу собеседника, то и он плохо слышит меня и, значит, надо говорить громче, в случае с телефоном является ошибочным. При плохой слышимости надо не повышать голос самому. А попросить собеседника говорить громче и поинтересоваться при этом, как он слышит вас.
- Разговаривайте по телефону на том же уровне громкости, что и при очной беседе. Громкая речь по телефону часто менее разборчива, так как параметры микрофона и телефона выбраны с расчетом на обычный, средний уровень громкости.
- Не следует говорить и слишком быстро, так как в этом случае приходится часто повторять то, что не было понято собеседником.
- Телефон усугубляет недостатки речи. Особенно неразборчиво звучат числа и числительные. Поэтому произносить их нужно более отчетливо.



*При обычном внутригородском общении регламент делового телефонного разговора ограничивает продолжительность*

<b>Информативной беседы</b>	<b>1 мин. – 1 мин. 15 с</b>
<i>Беседы, целью которой является решение проблемы</i>	<b>3 мин.</b>

*При этом соответственно выделяются следующие композиционные части:*

<b>Информативная беседа</b>	<b>Деловые переговоры с целью принятия решения</b>
<i>1. Взаимное представление 20+-5 с</i>	<i>1. Взаимное представление 20+-5 с</i>
<i>2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с</i>	<i>2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с</i>
<i>3. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 с</i>	<i>3. Обсуждение ситуации 100+-5 с</i>
	<i>4. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 с</i>

*При жестком лимите времени выработались устойчивые речевые формулы, закрепленные за той или иной ситуацией и облегчающие выбор словесной формы передачи информации. Так, например, при переходе ко второй части (введение собеседника в курс дела) часто используют следующие фразы:*

<b><i>Мне нужно (необходимо)</i></b>	<b><i>Проинформировать вас... Поставить в известность... Обсудить с вами вот что...</i></b>
<b><i>Я должен (должна)</i></b>	<b><i>Сообщить вам... Объяснить вам...</i></b>
<b><i>Вы могли бы меня</i></b>	<b><i>Проконсультировать...?</i></b>
<b><i>Я звоню вам вот по какому делу...</i></b>	
<b><i>У меня вот какой вопрос...</i></b>	
<b><i>Я вам звоню...</i></b>	<b><i>По просьбе... По рекомендации...</i></b>
<b><i>Меня просили</i></b>	<b><i>С вами связаться по вопросу...</i></b>

*В отсуствие визуального контакта реактивные реплики должны быть более энергичными. Трубка не должна «молчать»: для говорящего это означает, что его не слушают или слушают невнимательно. Реактивные реплики типа «Да-да», «Хорошо», «Понятно», «Так-так» сопровождают сообщение.*

**При переходе ко второй, а затем к третьей части (обсуждение ситуации) говорящими часто используются приемы перефразирования и авторизации информации (авторизация – ссылка в речи на источник информации).**

<i>Перефразирование</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Как я вас понял...</li><li>– Как я понимаю, вы утверждаете...</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>– Другими словами, вы считаете...</li><li>– Если я вас правильно понял, вы говорите...</li></ul>
<i>Авторизация</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>– По моим предположениям...</li><li>– По нашим сведениям...</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>– По данным ...</li><li>– По имеющимся у нас данным...</li><li>– Как нам стало известно...</li></ul>



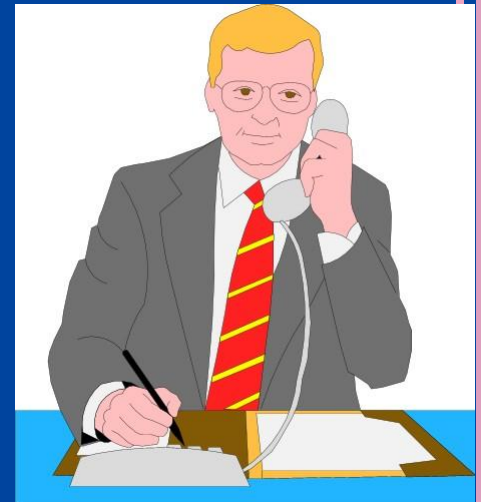
*Иногда из-за плохой слышимости, большого объема информации, которую трудно воспринять на слух, абоненты используют реплики корректирующего характера:*

- Вы не могли бы повторить...*
- Простите, я не расслышал...*
- Вы меня слышите?*
- Вы поняли мое сообщение?*
- Вы меня*  
*...не так поняли...*

*...не совсем верно поняли...*

*...неправильно поняли...*

*Очень существенным с точки зрения реализации речевого замысла является **результатирующий этап**.*



## *Выражения, которых следует избегать*

**Я не знаю**

*Такой ответ подрывает доверие к вам и вашей фирме. Лучше попросить разрешения подождать и уточнить необходимую информацию, например: «Разрешите, я уточню это для вас»*

**Мы не сможем этого сделать**

*С помощью такой фразы вы можете потерять клиента или партнера. Попытайтесь найти возможное решение проблемы собеседника. Думайте о том, что можно в этой ситуации сделать, а не о том, чего нельзя*

**Подождите секундочку, я скоро вернусь**

*Говорите правду, когда прерываете разговор: «Для того чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете ли подождать или позвольте я перезвоню», запишите номер телефона*

**Нет**

*«Нет» в начале предложения не способствует конструктивному решению проблемы. Используйте приемы, не позволяющие клиенту или партнеру ответить «нет», например: «Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы предложить дополнительную услугу. Это вас*

## **Заключительные фразы, предшествующие выходу из контакта**

<b>Вызывающий</b>	<b>Принимающий</b>
- Кажется, все обсудили (обговорили)	- Все?
- Вот, пожалуй, и все	- У вас все ко мне?
- Вот и все	- Вы закончили?
- Договорились?	- По этому вопросу, кажется, все?
- Обо всем договорились?	- Еще что-нибудь?
- Вы удовлетворены?	- Да, пожалуй
<b>Вызывающий</b>	<b>Принимающий</b>
- Что-нибудь еще?	- Да-да, конечно!
- Больше никаких уточнений и дополнений не будет?	- Кажется, ничего
- Вы что-то еще хотите сказать?	- Нет
	- Нет, что вы!

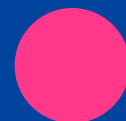
**Благодарят** за информацию, предложение, приглашение, поздравление, помощь:

- Спасибо за предложение, мы обсудим возможность участия в выставке.
- Благодарю вас за приглашение и с удовольствием его принимаю.
- Очень признателен вам за помощь.
- Должен (должна) поблагодарить вас за консультацию.

**Извиняются** за беспокойство, за несанкционированный звонок, за долгий разговор (большое количество вопросов), за беспокойство в нерабочее время, за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за неверное соединение:

- Прошу прощения за то, что беспокою вас в выходной день...
- Примите мои извинения за слишком долгий разговор (за большое количество вопросов)...
- Извините за то, что отрываю вас от дел...
- Извините за затянувшийся разговор...

**Выражают надежду** на скорую встречу, на благоприятное решение вопроса, исход дела.



*Этикетные формы занимают в телефонном деловом разговоре довольно большое место. Рассмотрим, какую часть от общего лексического состава телефонного диалога занимает этикетная лексика.*

*А. – Алло. Я хотел бы поговорить с господином Головиным.*

*Б. – Я у телефона.*

*А. – С вами говорит Роман Малинин, представитель фирмы «Макс».*

*Б. – Очень приятно. Слушаю вас.*

*А. – Мне хотелось бы до начала переговоров кое-что уточнить.*

*Б. – Пожалуйста. Я вас слушаю.*

*А. – Изменилась ли цена квадратного метра экспозиции в связи с инфляцией?*

*Б. – Да, конечно. Сейчас один квадратный метр площади в павильоне стоит двадцать долларов, а на открытой площадке – десять.*

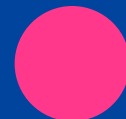
*А. – Спасибо. Это все, что я хотел узнать.*

*Б. – Если у вас возникнут еще какие-нибудь вопросы, звоните. Я к вашим услугам.*

*А. – Спасибо. В случае необходимости я обязательно воспользуюсь вашим предложением. Всего доброго.*

*Б. – До свидания.*

*Таким образом, этикет не только регулирует отношения общающихся, но и является средством рациональной организации телефонного диалога. Это очень важно ввиду строгой регламентации времени телефонного общения.*



## **Пример делового телефонного разговора**

*А. – Алло. Центр «Интерконгресс».*

*Б. – Здравствуйте. Радитехнический университет. Миронова Ольга. Я вам вчера звонила относительно симпозиума.*

*А. – Добрый день. Слушаю вас.*

*Б. – Вы можете предоставить нам помещение на сто тридцать – сто сорок человек?*

*А. – Да. Мы можем забронировать для вас конференц-зал на сто пятьдесят мест.*

*Б. – Это нам подходит, спасибо. А как оформить аренду мебели?*

*А. – В заявке нужно точно указать названия всех предметов и их количество.*

*Б. – Как отправить вам заявку?*

*А. – Вы должны отправить на наш адрес гарантийное письмо. В нем вы и укажете все виды услуг и их стоимость.*

*Б. – Понятно. Письмо можно отправить и по почте, и по факсу.*

*А. – Да.*

*Б. – И через сколько дней вы его получите?*

*А. – Письмо идет обычно два-три дня.*

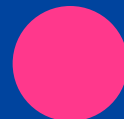
*Б. – Это довольно долго.*

*А. – Можно послать с нарочным, тогда оно придет к нам в течение двух часов.*

*Б. – Так мы и сделаем. Спасибо большое за исчерпывающую информацию.*

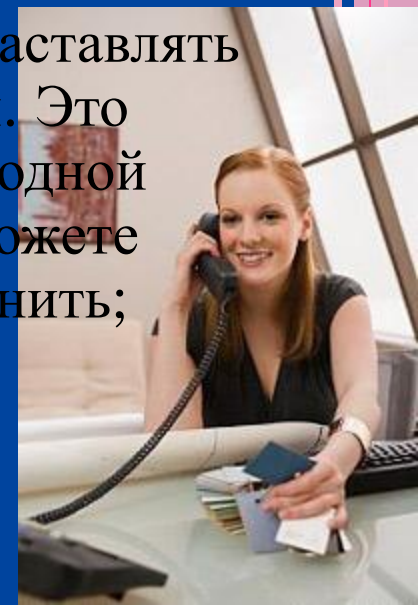
*А. – Пожалуйста. Всего доброго.*

***Американский бизнесмен Х.Маккей считает, что «любой человек, который поддерживает с вами телефонные контакты, будет доволен, зная, в какое время он может вас застать. Вот почему при деловых переговорах всегда сообщайте ему об этом».***



## Общие правила телефонного разговора

1. Поднимайте трубку до четвертого звонка: первое впечатление о вас или вашем учреждении складывается уже и от того, как долго приходится ждать ответа;
2. Беседуя по телефону, следует на время оставить все посторонние разговоры. Ваш собеседник имеет полное право на внимание к себе;
3. Во время телефонного разговора считается неприличным, что-то есть, пить, шуршать бумагой, жевать резинку;
4. Научитесь внимательно слушать и не перебивать своего собеседника, если в этом нет необходимости;
5. Недопустимо, сняв трубку и ответив: «Минуточку», заставлять звонящего ждать, пока вы справитесь со своими делами. Это возможно только в крайнем случае и только в пределах одной минуты. Если в данный момент вы очень заняты и не можете разговаривать, лучше извиниться и предложить перезвонить;



## ОБЩИЕ ПРАВИЛА ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

6. Перезванивайте всегда, когда ждут вашего звонка;
7. Если вы «не туда попали», не следует выяснять: «А какой у вас номер?». Можно уточнить: «Это номер такой-то...?», услышав отрицательный ответ, извиниться и положить трубку;
8. Грубым нарушением этикета считается, набрав номер, спрашивать: «кто это?», независимо от того, адресовано это друзьям, сослуживцам или родственникам. Если вас не узнали, всегда следует представляться;
9. Звонок домой является вторжением в личную жизнь, поэтому всегда спрашивайте, в удобное ли время вы звоните: «У вас есть время со мной поговорить?», «Вы сейчас очень заняты?» и т. п. Услышав первые признаки желания завершить беседу, следует вежливо попрощаться. На службе время телефонного разговора тоже ограничено;





## Общие правила телефонного разговора

10. Разговор по телефону должен быть предельно вежлив. Недопустимо кричать и раздражаться во время телефонного разговора, это является грубым нарушением этики межличностного и делового общения. В ответ на оскорбление кладут трубку. Ругань по телефону считается противозаконной;

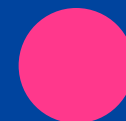
11. Телефонные разговоры в чужом доме, фирме, организации должны быть предельно краткими и деловыми. Очень невежливо вести долгую беседу, находясь в гостях;

12. Беседа по телефону должна быть учтиво, но немедленно завершена, если к вам пришел посетитель. Следует извиниться и, кратко назвав причину, договориться о звонке. Вы можете сказать: «Простите, ко мне пришел посетитель, я перезвоню вам примерно через час». Обязательно выполните свое обещание.

13. Если во время разговора оборвалась связь, следует положить трубку; вновь набирает номер тот, кто позвонил. Если представитель учреждения разговаривал с заказчиком или клиентом, то тогда он должен набрать номер;

14. Инициатива завершения телефонного разговора принадлежит тому, кто позвонил. Исключение составляет разговор со старшими по возрасту или социальному положению;

15. Ничто не заменит теплых слов благодарности и прощания в конце любой беседы, разговора. При этом следует помнить, что слова прощания должны содержать возможность будущего контакта: «Давайте созвонимся в следующий вторник», «увидимся завтра» и т. д.



# Основные правила делового телефонного этикета

Необходимо помнить, что деловой телефонный разговор не должен превышать четырех минут.

## Когда звоните вы:

1. Правила этикета требуют, услышав ответ абонента:

поздороваться;

представиться;

кратко изложить суть вопроса;

в конце разговора поблагодарить и попрощаться.

Приветствие и представление во время разговора с незнакомым человеком – процедура взаимная и обязательная.

Главное правило делового протокола – телефонный разговор должен быть персонализирован. Если абонент не представился, следует вежливо спросить: «Простите, с кем я разговариваю?», «Позвольте узнать, с кем я разговариваю?» и т. п.

2. Если звонок идет через секретаря и там, куда вы звоните, вас не знают, секретарь имеет право спросить о причине звонка.

3. Независимо от обстоятельств постарайтесь улыбнуться, иначе вы не сможете расположить к себе собеседника.

4. Всегда держите под рукой блокнот и ручку для необходимых записей.



# ОБЩИЕ ПРАВИЛА ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

## Когда звоните вы:

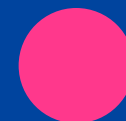
5. Готовясь к телефонному разговору, составьте перечень вопросов, которые необходимо обсудить. Повторный звонок с извинениями по поводу того, что вы что-то упустили, оставляет неблагоприятное впечатление, и допустим только в крайнем случае.
6. Если вы не смогли застать нужного вам человека, поинтересуйтесь, когда удобнее перезвонить.
7. Планируйте сообщение заранее, если знаете, что информация будет передана через третье лицо или через автоответчик.
8. Если вы оставляете сообщение на автоответчике, после приветствия и представления назовите дату и время звонка, а затем краткое сообщение и слова прощания.



## Основные правила делового телефонного этикета

### Когда звонят вам:

1. По правилам этикета, сняв трубку, вам необходимо:  
назвать учреждение, которое вы представляете;  
поздороваться;  
на представление – ваше представление;  
на вопрос – корректный вежливый ответ.
2. Если хотят поговорить не с вами, а с кем-либо другим: «Одну минуточку, я сейчас передам трубку»; тот, кого зовут к телефону, должен поблагодарить: «Спасибо», «Спасибо, я сейчас подойду».
3. Если нужного лица нет в этот момент на месте, то подошедший уточняет, что данное лицо отсутствует. Подобные ответы должны включать просьбу перезвонить через определенное время: «Не могли бы вы перезвонить через час» и т. п.



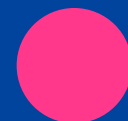
# ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ТЕЛЕФОННОГО ЭТИКЕТА

## Когда звонят вам:

4. Если звонит телефон, а вы в это время говорите по другому аппарату, следует, сняв трубку, извиниться, по возможности завершить первый разговор, положить трубку, затем приступить к разговору со вторым собеседником или извиниться и попросить перезвонить через определенное время. Недопустимо заставлять ждать звонящего более одной минуты.

5. Лучше воздержаться от ответа на звонки, если вы проводите деловое совещание или деловую встречу. Приоритет всегда принадлежит живому голосу.

6. Если вам звонят по важному делу, когда в кабинете находятся люди, лучше ответить на звонок из соседнего помещения или при отсутствии такой возможности попросить перезвонить через определенное время, или сократить разговор до минимума.

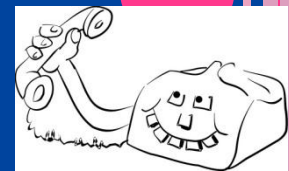


## Несколько аксиом телефонного общения, особенно если вы звоните в первый раз.

- ❑ Телефонный звонок – ваше личное дело, даже если вы звоните по делу.
- ❑ Звонить домой можно только с разрешения партнера.
- ❑ Абсолютное большинство деловых телефонных разговоров получаются только со второго раза потому, что люди звонят в удобное для них, а не для партнеров время.
- ❑ Звонить домой по делу принято с 10ч. утра и до 10 вечера. Если не было дополнительной договоренности.
- ❑ В момент начала разговора по телефону постарайтесь улыбнуться – это придаст Вашему голосу теплоты. После обязательного представления сделайте небольшую паузу и постарайтесь по реакции на Ваше имя понять в каком состоянии, настроении находится ваш партнер и его отношение к вашему звонку.



- Если Вы звоните в учреждение, обязательно поинтересуйтесь, с кем Вы разговариваете. Оставьте сообщение или спрашивайте совета только у компетентных людей.
- Если звонят Вам, отвечайте вежливо и развернуто. Из дома: «Я Вас слушаю». Из учреждения: называйте учреждение или отдел, чтобы звонивший сразу понял, куда именно, он попал.
- Лучше отвечать на все телефонные звонки, но если Вы не договаривались предварительно, и другая сторона заинтересована в контакте, то можно оставить инициативу установить контакт за ней.
- Если Вы обещали позвонить, то дозвониться в течение дня необходимо.



## НЕСКОЛЬКО АКСИОМ ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ, ОСОБЕННО ЕСЛИ ВЫ ЗВОНИТЕ В ПЕРВЫЙ РАЗ.

- ❑ Представляясь по телефону называйте не только Вашу фамилию и должностное положение, но и имя, с которым можно к Вам обратиться. Ваш собеседник не должен мучительно вспоминать, как Вас зовут.
- ❑ Если Вы звоните незнакомому человеку в первый раз, продумайте заранее, что Вы скажете, спросите – в противном случае Вы произведете впечатление несобранного мямли, не ценящего чужое время.
- ❑ Деловой разговор, особенно первый, не должен продолжаться более 4-х минут. Его структура: представление, цель звонка, решение вопроса, договоренность о продолжении контакта, благодарность за разговор.
- ❑ Говорить нужно четко и активно.







Следует постоянно помнить, что деловой разговор по телефону — это не подробный обмен мнениями, а обмен информацией оперативного значения с целью достижения определенного результата, а также выяснение позиции другой стороны по конкретному вопросу.

Искусство ведения телефонного делового разговора заключается в том, чтобы в минимально возможный срок сообщить все, что нужно, и получить необходимую информацию.





*К каждому подбирать отмычку.  
В том искусство управлять людьми.  
Бальтасар Грасиан*

