

Этика телефонных разговоров





Деловое общение по телефону значительно сокращает затраты времени на решение текущих вопросов, позволяет экономить не только время, но и деньги на деловые поездки в другой город или страну. Невозможно представить себе сегодня деловую жизнь без телефона.

- Сотрудник должен снять трубку после первого или второго звонка телефона, так как большее число звонков создает у звонящего впечатление, что организация не очень заинтересована в клиентах (покупателях) или что сотрудники данной организации не отличаются служебным рвением и поэтому не стоит иметь дела с этой организацией.
- Сотрудник, взявший трубку, должен поприветствовать звонящего в любой приемлемой форме: "Добрый день (утро, вечер)", "Здравствуйте". Затем сотрудник называет фирму и свою фамилию. В том случае, если организация достаточно большая, принято называть не фирму, а отдел, например "бухгалтерия", "рекламный отдел" и т.п. Высшее руководство фирмы, в том случае, если звонок минует секретаря, обычно называет только свое фамилию.

- Нельзя при ответе на любой вопрос говорить категорично "нет". Например, на вопрос: "Если у вас такая форма торговли, как продажа в кредит?" - нельзя ответить "нет", хотя это полностью соответствует действительности. Следует сказать: "Хотя мы в кредит не продаем, но я могу Вам предложить другие удобные для покупателя формы продажи наших товаров, например ..."

- Если звонящий спрашивает сотрудника, которого в данный момент нет, нельзя отвечать: "Его нет" - и класть трубку. Надо ответить: "Этого сотрудника сейчас нет, но он будет позже (например, после 15 ч или с 10 августа, когда выйдет из отпуска, и т.п.)".
- "Этого сотрудника сейчас нет, но не могу ли я быть Вам чем-либо полезен?"
- "Этого сотрудника сейчас нет, но если Вы согласны подождать минуту, я уточню, когда он будет"

- Если звонок прозвенел в обеденное время, следует сказать "У нас обед" (лучше - "обеденный перерыв"), поэтому прошу Вас перезвонить после ... часов". Некоторые фирмы (например, Сбербанк РФ) рекомендуют своим сотрудникам полный исчерпывающий ответ по телефону даже во время перерыва в том случае, если звонит пожилой человек, так как подобное поведение соответствует принципам этичности и гуманности.
- Нельзя в ответ на звонок говорить: "Пожалуйста, перезвоните", - без объяснения причин такой просьбы.

- Не стоит употреблять такие выражения, как "Говорите", "Привет", "Пока", "Идет", "Ладненько", и т. п.!
- В том случае, если сотрудник разговаривает по телефону и есть необходимость взять трубку другого звонящего телефона, сотрудник должен извиниться перед тем, с кем он разговаривает в настоящий момент, взять трубку второго телефона, извинившись, спросить, может ли звонящий подождать, пока сотрудник закончит разговор по первому телефону; получив согласие на ожидание, надо вернуться к первому телефону, завершить разговор и затем снова перейти ко второму телефону и дать необходимую информацию.
- Полезно в разговоре употреблять следующие фразы: "Чем я могу вам помочь (быть полезен)?" Если разговор затягивается, имеет смысл спросить (и, может быть, не один раз): "Есть ли у Вас время продолжать разговор?"

- Если у сотрудника нет времени продолжать слишком затянувшийся разговор, а намек на это не возымел результата, следует сказать: "Извините, я не имею, к сожалению, возможности продолжить разговор, поскольку он оказался слишком длительным, не могли бы мы с Вами договориться, когда мы сможем еще раз вернуться к этому вопросу?"
- Следует чаще употреблять сослагательное наклонение глагола (в отрицательной форме), так как это смягчает общий тон разговора: