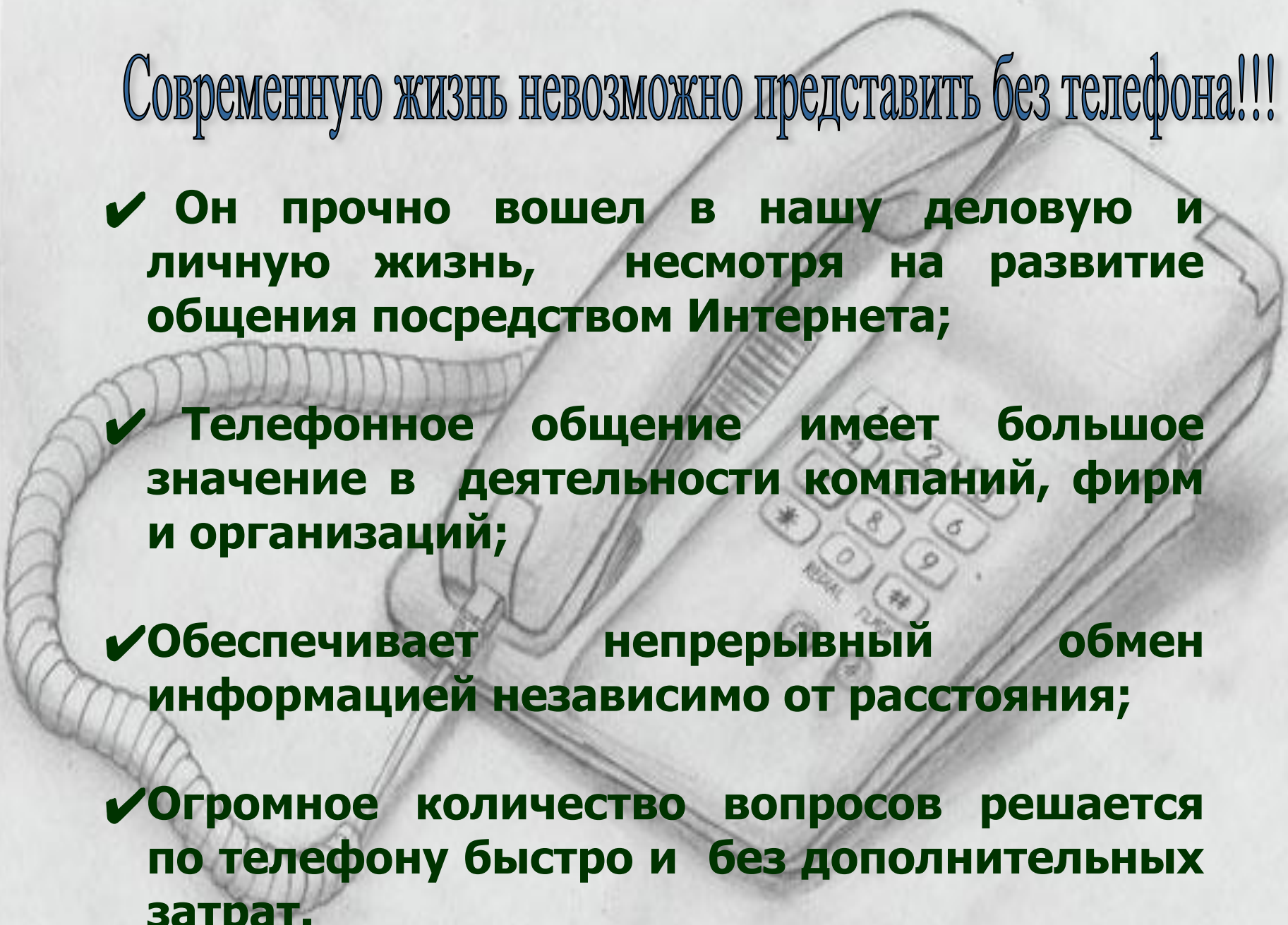


Телефонный этикет



Современную жизнь невозможно представить без телефона!!!

- ✓ Он прочно вошел в нашу деловую и личную жизнь, несмотря на развитие общения посредством Интернета;
- ✓ Телефонное общение имеет большое значение в деятельности компаний, фирм и организаций;
- ✓ Обеспечивает непрерывный обмен информацией независимо от расстояния;
- ✓ Огромное количество вопросов решается по телефону быстро и без дополнительных затрат.



В связи с этим, чрезвычайно важно уметь правильно общаться по телефону.

Это позволит сэкономить время вашего собеседника и ваше, а также лучше понимать друг друга.



Правила телефонного этикета



- на телефонный звонок отвечайте **сразу**;
- если разговор прервался, то перезвонить должен тот, по чьей инициативе состоялся разговор;
- следует говорить **максимально кратко** и по существу;
- нельзя говорить слишком громко в трубку, **избегая** в то же время и **слишком тихой речи**;
- если вы звоните кому-то и на ваш звонок не отвечают, не кладите трубку, пока не услышите 4-6 длинных гудков;

Правила телефонного этикета



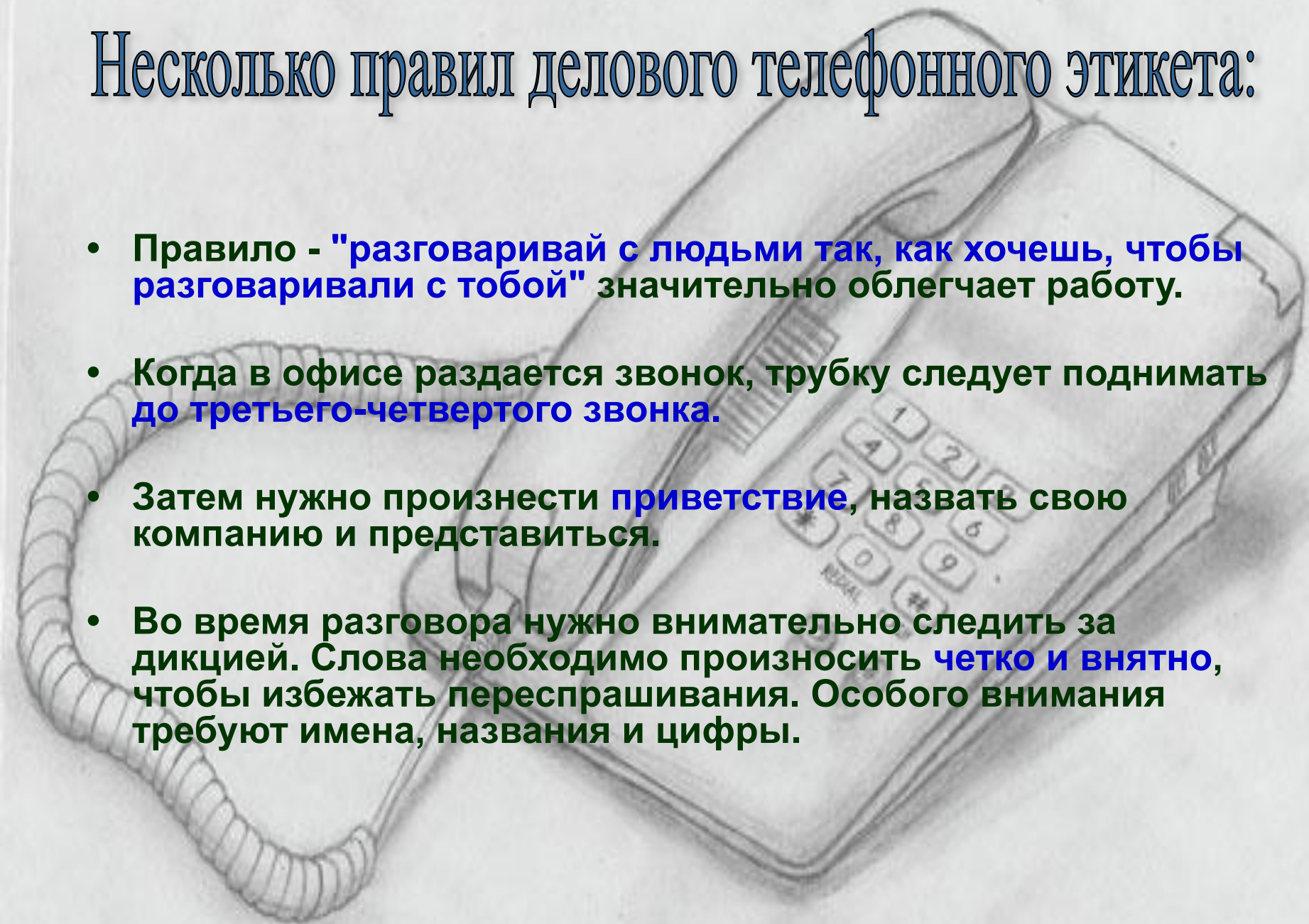
- несколько раз подумайте перед тем, как звонить в неурочное время. Как правило, не следует звонить **до 8 утра и после 11 вечера**;
- идя в театр, на концерт или в музей, следует отключить звонок;
- Если сигнал сотового телефона застал вас во время беседы надо **извиниться**, а сам разговор свести к минимуму;
- слова, которых часто не хватает в нашей речи – **«извините», «пожалуйста», «спасибо»**, - особенно полезны при телефонных разговорах.

В неудобных ситуациях...

- Если телефонный звонок застал вас во время важного разговора или совещания, то лучше всего попросить собеседника **оставить свой номер телефона и пообещать перезвонить ему позже.**
- Если у вас посетители, а вам необходимо позвонить, то следует попросить у них **прощения**, а сам звонок постараться сделать максимально коротким.
- Если вы в гостях и вам необходимо позвонить. Это можно сделать, только предварительно **попросив разрешения у хозяев.**
- Если вы отправляясь в гости и оставляете своим сотрудникам или родственникам телефонный номер того места, куда вы идете, необходимо спросить **разрешения хозяев или своих деловых партнеров** заранее.

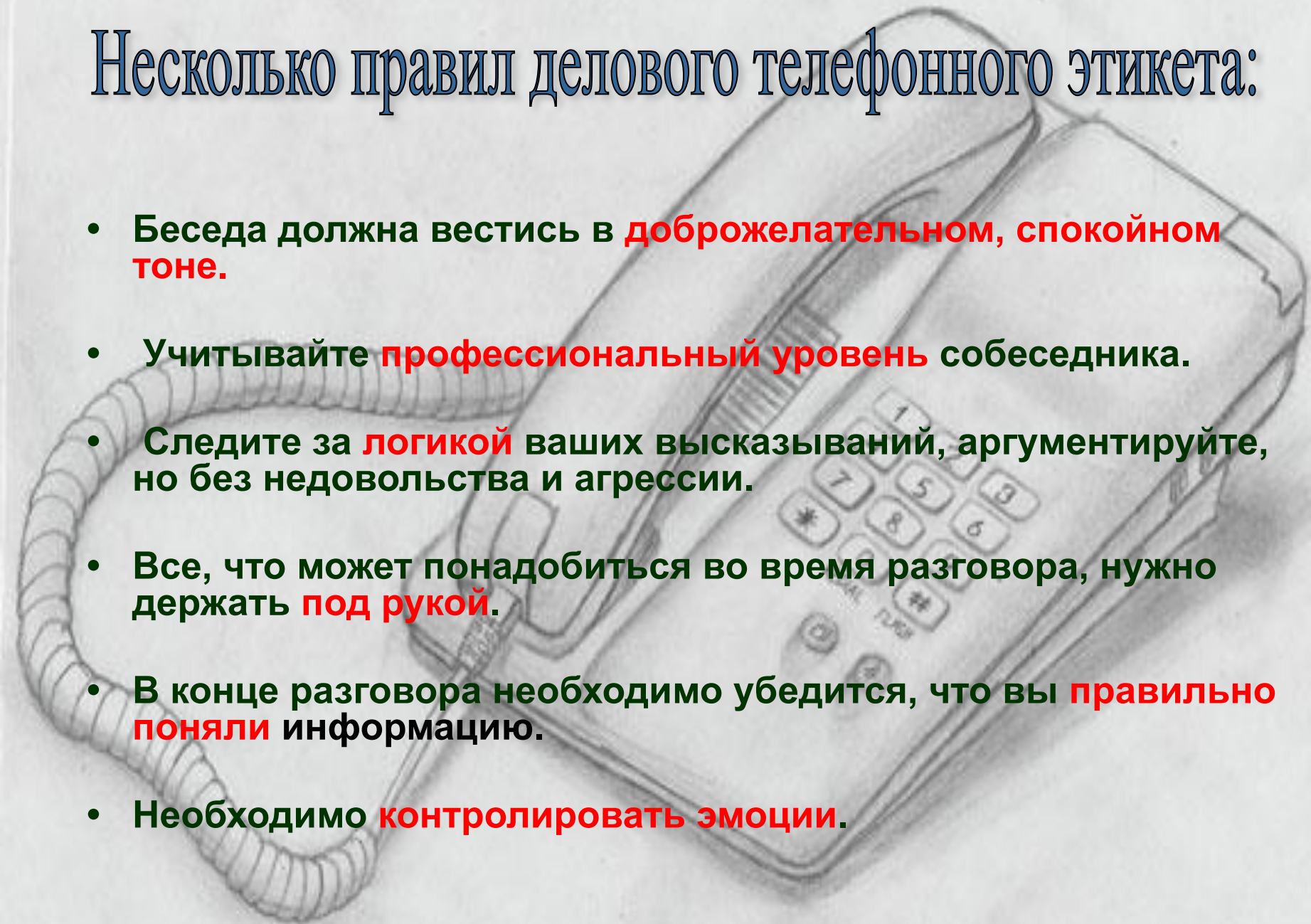
Несколько правил делового телефонного этикета:

- Правило - "разговаривай с людьми так, как хочешь, чтобы разговаривали с тобой" значительно облегчает работу.
- Когда в офисе раздастся звонок, трубку следует поднимать до третьего-четвертого звонка.
- Затем нужно произнести **приветствие**, назвать свою компанию и представиться.
- Во время разговора нужно внимательно следить за дикцией. Слова необходимо произносить **четко и внятно**, чтобы избежать переспрашивания. Особого внимания требуют имена, названия и цифры.



Несколько правил делового телефонного этикета:

- Беседа должна вестись в **доброжелательном, спокойном тоне.**
- Учитывайте **профессиональный уровень** собеседника.
- Следите за **логикой** ваших высказываний, аргументируйте, но без недовольства и агрессии.
- Все, что может понадобиться во время разговора, нужно держать **под рукой.**
- В конце разговора необходимо убедиться, что вы **правильно поняли** информацию.
- Необходимо **контролировать эмоции.**



Стихи о том, как не надо обращаться «с телефонами»:

Ой, я бедный телефон,
Что мне делать, как мне быть,
От пустых, ненужных слов
Волком хочется завывать!
Создан я для нужных дел,
Сообщенья передать,
Но, похоже, мой удел –
Дать возможность лишь болтать!

Пухнет трубка от тоски,
Бесконечных «да» и «ну»,
Как не плаваются мозги,
Ничего я не пойму...
А использовать меня,
Не назвавшись самому,
Это грубая возня
Не нужна ведь никому!

Не смешно, а горько мне
Злые шутки изрекать,
И обиднее вдвойне
О ложных фактах сообщать!
Разговоры ни о чем.
Я от них с ума с хожу!
Ой, я бедный телефон,
Помогите мне, прошу!