

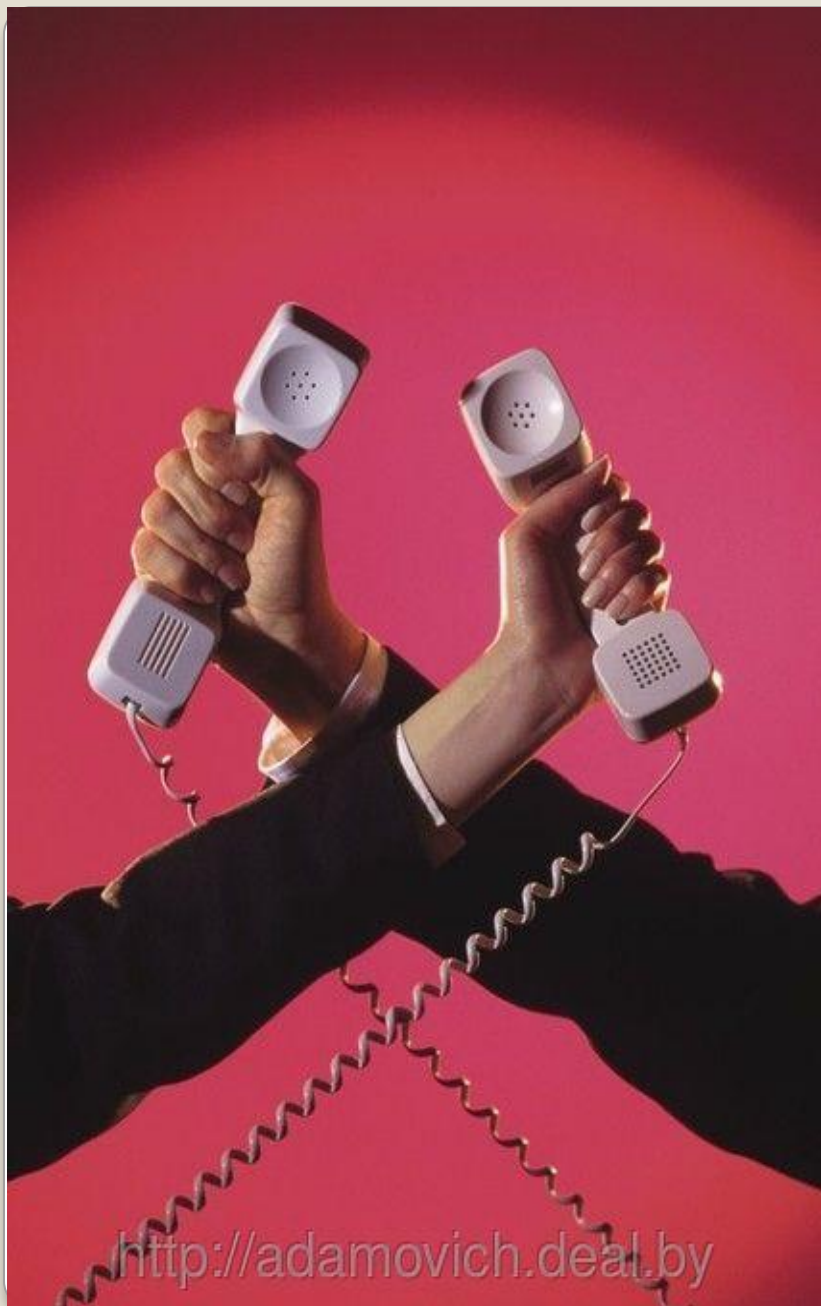
**ЭТИЧЕСКИЕ  
НОРМЫ  
ОБЩЕНИЯ  
ПО  
ТЕЛЕФОНУ**



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



**Основа успешного проведения делового телефонного разговора** — тактичность, доброжелательность, компетентность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении.



**При подготовке к деловой беседе по телефону постарайтесь ответить себе на следующие вопросы:**

- 1) какую главную цель вы ставите перед собой в предстоящем телефонном разговоре;
- 2) можете ли вы вообще обойтись без этого разговора;
- 3) готов ли к обсуждению предлагаемой темы собеседник;
- 4) уверены ли вы в благополучном исходе разговора;
- 5) какие вопросы вы должны задать;
- 6) какие вопросы может задать вам собеседник;
- 7) какой исход переговоров устроит (или не устроит) вас, его;
- 8) какие приемы воздействия на собеседника вы можете использовать во время разговора;
- 9) как вы будете вести себя, если ваш собеседник,
  - решительно возразит, перейдет на повышенный тон,
  - не отреагирует на ваши доводы,
  - проявит недоверие к вашим словам, информации.



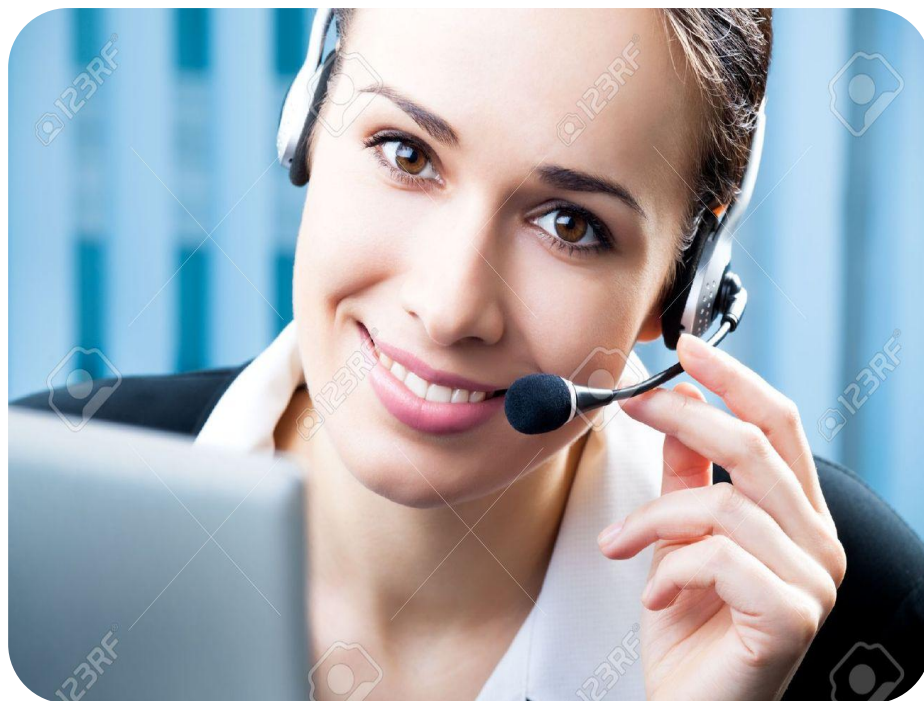
**Важно, чтобы деловой телефонный разговор велся в спокойном вежливом тоне и вызывал положительные эмоции.**

**Не следует  
забывать,  
определяя тему  
телефонной  
беседы,  
заранее  
прогнозировать  
то время, которое  
потребуется для  
нее**



**Нужно учитывать то обстоятельство, что собеседник может быть в окружении коллег, что не позволяет ему вести достаточно откровенный разговор. Если вы чувствуете неловкость другого участника беседы, перенесите разговор на другое время.**





**Вариант представления следует продумать заранее. Если нет уверенности, что вас узнают по фамилии, лаконично назовите организацию, которую вы представляете, вашу должность и краткую сущность вопроса, который вы хотели бы обсудить.**



**Всегда стоит извиниться за беспокойство, даже в том случае, если вы уверены, что вашего телефонного звонка ждали.**

**Правилом хорошего тона следует считать вопрос к собеседнику, располагает ли он временем для разговора, даже в случае вашей уверенности в утвердительном ответе с его стороны.**



**Немаловажно и то, как человек умеет передавать необходимую информацию в ходе телефонной беседы. В этом смысле важен этап информационной подготовки к беседе.**



**Он подразумевает подборку в компактном виде всех необходимых данных, цифрового материала, наименований документов, которые с большой степенью вероятности могут быть востребованы в ходе телефонных переговоров**

**Постарайтесь кратко и ясно изложить свои аргументы. Ваши доводы должны быть правильными по существу и грамотно изложены по форме.**



**Если вы звоните в незнакомую организацию, прежде всего, выясните, кто компетентен в решении вашего конкретного вопроса.**

**Подробную информацию следует давать лишь тому собеседнику, который сможет помочь вам в решении вопроса.**

**Безадресная передача излишней информации является достаточно распространенной ошибкой в телефонных переговорах.**

**В телефонном разговоре лучше не употреблять специфические, профессиональные выражения, которые могут быть непонятны собеседнику.**





**В разговоре  
старайтесь не  
допускать  
выражения типа:  
«идет», «добро»,  
«лады»,  
«пока»**

Необходимо четко формулировать вопросы, чтобы собеседник не мог многозначно толковать их. Если обговариваете несколько вопросов, то последовательно заканчивайте обсуждение одного вопроса и переходите к следующему. С помощью стандартных фраз старайтесь отделять один вопрос от другого.

### Например:

- *Итак, по этому вопросу мы договорились ?!*
- *Могу я считать, что по этому вопросу мы достигли соглашения ?*
- *Как я Вас понял (в этом вопросе), мы можем рассчитывать на Вашу поддержку?*

**Надо помнить, что телефон усугубляет недостатки речи.**

**Быстрое или замедленное произношение слов затрудняет восприятие.**

**Особенно следите за произношением чисел, имен собственных, согласных букв.**

**Если в разговоре встречаются названия городов, поселков, имена собственные, фамилии, которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам.**



**В телефонной беседе не этично  
пытаться прерывать речь  
собеседника.**

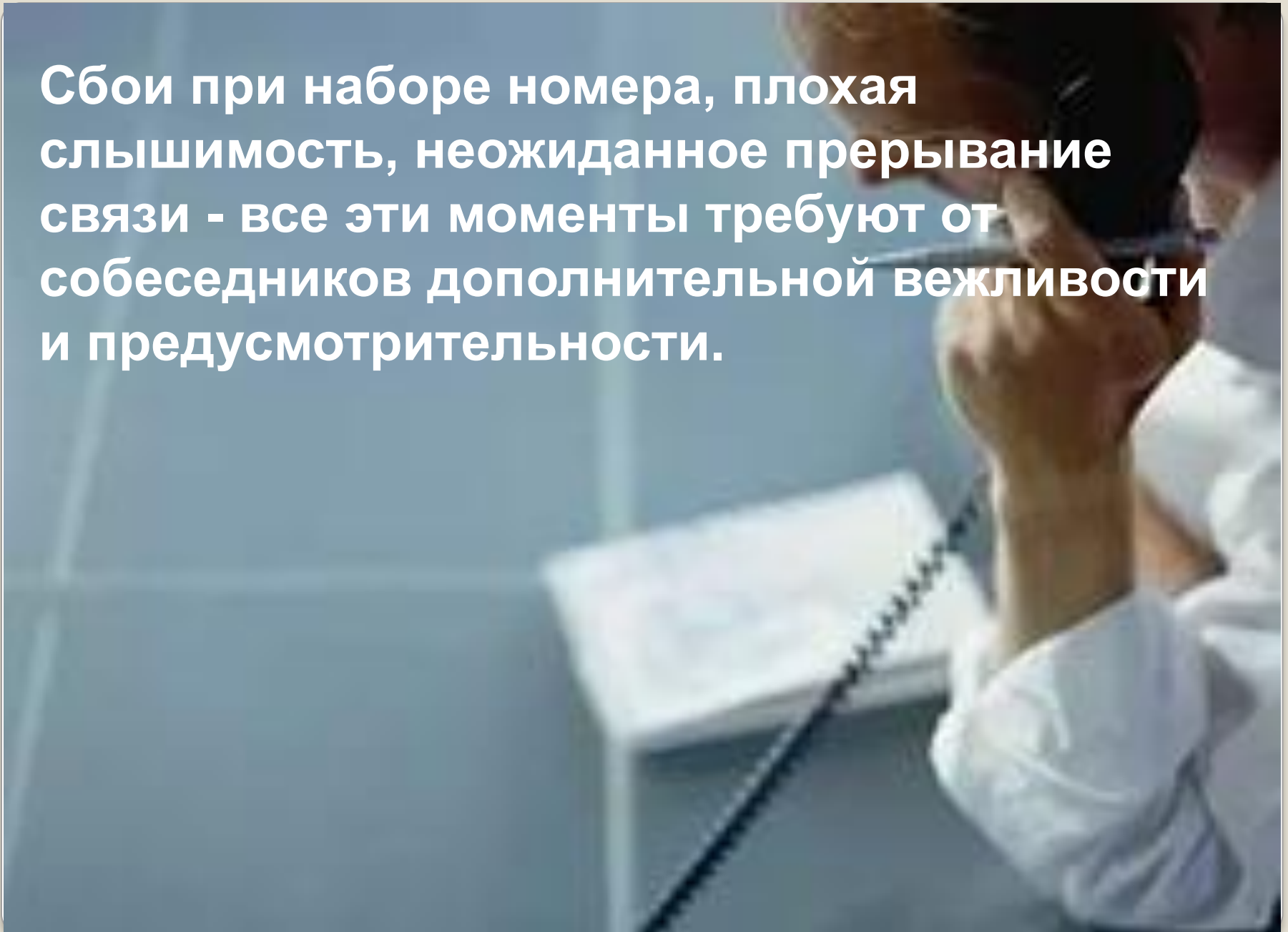


**Рекомендуется фиксировать дату и время телефонных звонков.**

**Записывать получаемую информацию следует в любом случае, не полагаясь излишне на собственную память.**



**Сбои при наборе номера, плохая слышимость, неожиданное прерывание связи - все эти моменты требуют от собеседников дополнительной вежливости и предусмотрительности.**



**Этикет делового телефонного разговора имеет в своем запасе целый ряд реплик для корректировки общения. Например:**

- Как Вы меня слышите?***
- Не могли бы Вы повторить... ?***
- Извините, очень плохо слышно.***
- Простите, я не расслышал, что Вы сказали.***




**Распространенным ошибочным стереотипом поведения является машинальное повышение собственного голоса в ответ на плохую слышимость.**

**В связи с этим следует взять за правило интересоваться у собеседника, насколько хорошо он вас слышит, только потом принимать решение - повышать ли голос.**





**Если связь неожиданно прервалась, перезванивает тот, кто начинал беседу; он же обладает правом первым заканчивать ее. Считается не этичным, если вы нарочито указываете собеседнику на необходимость завершения беседы, начатой не вами.**



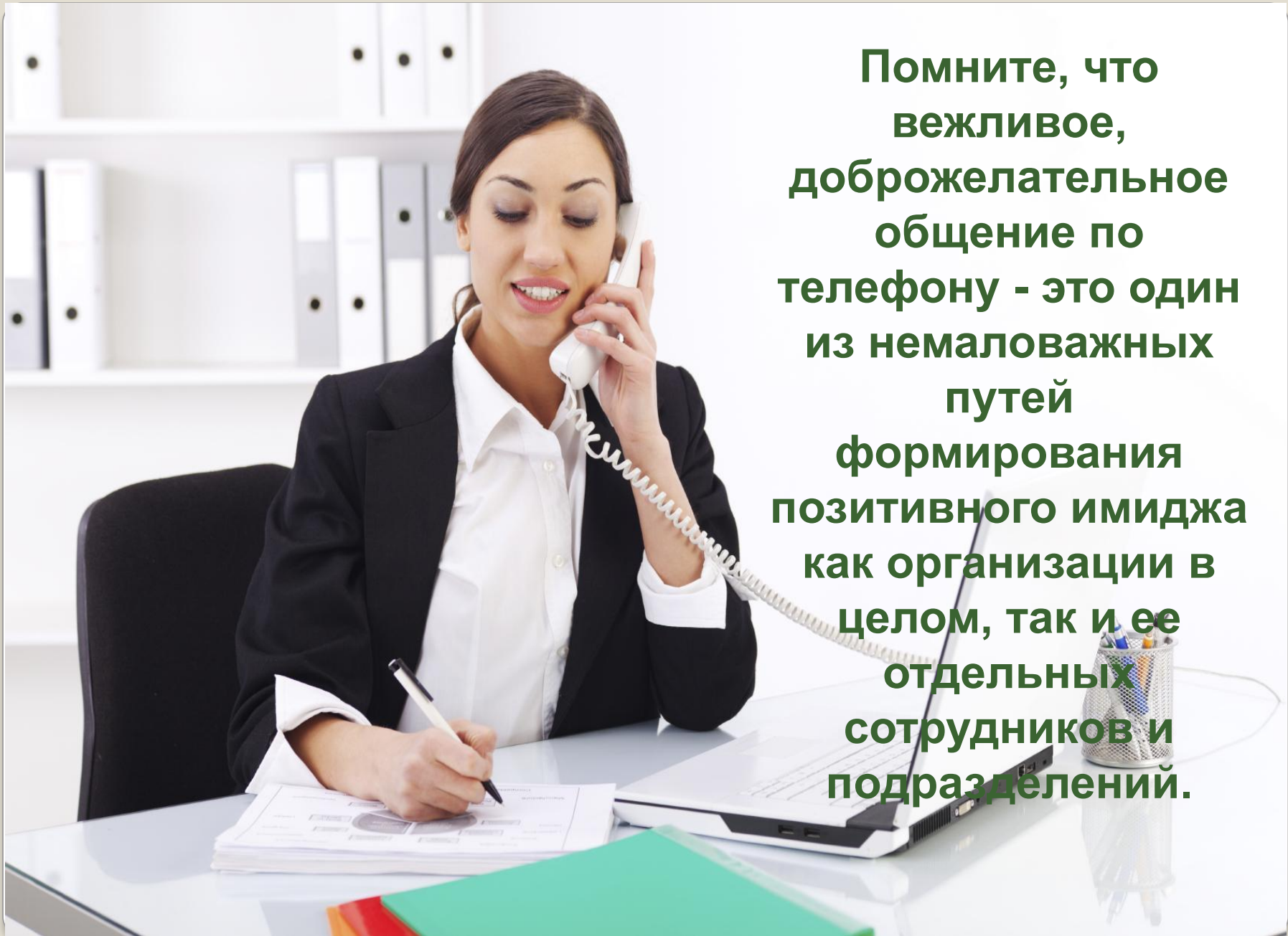
**Если же вы чувствуете, что телефонные переговоры выходят за приемлемые временные рамки, воспользуйтесь подходящими в данной ситуации приемами корректного завершения беседы, например, сослитесь на необходимость закончить разговор в связи с ожиданием срочного междугороднего звонка.**



**Неизменными  
следует  
считать  
общие нормы  
поведения в  
беседе:**

*демонстрация заинтересованности в предмете разговора, доброжелательность по отношению к собеседнику (даже если телефонный звонок отвлек вас от важных и срочных дел, указать собеседнику на вашу занятость следует в корректной и вежливой форме), отсутствие влияния на характер разговора вашего общего настроения.*





**Помните, что вежливое, доброжелательное общение по телефону - это один из немаловажных путей формирования позитивного имиджа как организации в целом, так и ее отдельных сотрудников и подразделений.**