

Деловая беседа по телефону

Выполнили: студентки 101 группы

Варакина В.

Щемак Е.

Значение телефонного общения для менеджеров, юристов трудно переоценить, так как это самый простой способ быстрого установления контакта. Умение деловых людей вести телефонную коммуникацию влияет на их личный авторитет и на репутацию фирмы, организации, которую они представляют.



Большинство специалистов в деловом мире не имеют специальной подготовки для ведения телефонных бесед и переговоров, очень часто не имеют ее и секретари приемных, хотя отвечать на телефонные звонки является их первоочередной обязанностью.

Подсчитано, что каждый разговор по телефону длится в среднем от 3 до 5 минут. Следовательно в день деловое общение занимает около 2-2,5 часов. Телефонные звонки нарушают нормальный режим работы, разбивают рабочий день на короткие отрезки времени.



Случаи звонка по телефону:

•*

- Вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения
- Вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу

•*

- Вам желательно получить согласие на конкретные действия в вышестоящих организациях
- 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

Чтобы правильно выбрать время для беседы по телефону, следует учесть:

По вашим

сведениям, оно

удобно для

Вам удобно ли

распорядок дня

партнера, режим

работы

Вы знаете, что

организации

именно в это время

телефон вашего

абонента менее

всего загружен

Лично вам удобно

звонить в это время

Каждым

звонком

необходимо

ответить

самому себе

имеется ли острая

потребность в

разговоре?

Обязательно ли

знать ответ

партнера?

Нельзя ли

встретиться с

партнером лично

7 способов «защиты» от телефонного разговора

1. Проинформируйте всех своих потенциальных абонентов, о том, когда они не должны вам звонить;
2. Назначьте по возможности время для ежедневных активных телефонных бесед;
3. Сообщите своим деловым партнерам, когда вам лучше всего звонить;
4. Избегайте в конце разговора фраз типа: «Позвони мне как-нибудь!»;
5. Не заставляйте ждать людей, которые рассчитывают получить от вас известие, а звоните точно в назначенное вами время, прежде чем они позвонят вам и напомнят о договоренности;
6. Входящие телефонные звонки целесообразно пропускать через секретаря или автоответчик
7. Если нет секретаря и автоответчика, используйте краткие и точные фразы: «Я перезвоню вам через 10 минут» или «Пожалуйста, перезвоните мне в 16 часов»



План беседы по телефону:



- Взаимное представление 20-25 секунд
- Введение собеседника в курс дела 40-45 секунд
- Обсуждение ситуации, проблемы 100-105 секунд
- Заключительное резюме 20-25 секунд



Подготовка телефонного звонка

- a) Цели: чего я хочу достичь, каковы мои намерения.
- b) Абонент: кому я хочу позвонить (фамилия, имя, отчество, кем и где работает, номер телефона).
- c) Время: когда я хочу позвонить (в утренние часы, в «скользящее», обеденное время или в конце дня).
- d) Вопросы для обсуждения: какие вопросы нужно поставить, какую информацию передать или запросить.
- e) Документация: какие документы для разговора потребуются мне и моему партнеру (картотека клиентуры, обзор, проспекты, отчет, акты, корреспонденция).
- f) Запись разговора: при необходимости подготовьте все для записи информации.



Краткие советы что нужно делать и что не следует делать в тот момент, когда в вашем офисе звонит телефон.

Не следует	Следует
Долго не поднимать трубку	Поднять трубку до четвертого звонка телефона.
Говорить «привет», «да», «говорите», когда начинаете разговор	Сказать «доброе утро (день)», представиться и назвать свой отдел
Спрашивать: «Могу ли я вам помочь?»	Спрашивать : «Чем я могу вам помочь?»
Вести 2 беседы сразу	Концентрироваться на разговоре и внимательно слушать.
Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго	Предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время
Использовать для записок клочки бумаги и листки календаря.	Использовать бланки для записи телефонных разговоров
Передавать трубку по многу раз	Записать номер звонящего и перезвонить ему
Говорить: «Все обедают», «никого нет», «пожалуйста, перезвоните»	Записать информацию и пообещать клиенту перезвонить ему.

Выражения, которые следует избегать.

- ♦ «Я не знаю». Такой ответ подрывает доверие к вам и к вашей фирме
- ♦ «Мы не сможем этого сделать». С помощью такой фразы можно потерять клиента или партнера.
- ♦ «Подождите секундочку, я скоро вернусь».
- ♦ «Нет». произнесенное в начале предложения не способствует конструктивному решению проблемы.

