

ДЕЛОВЫЕ ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ



Пути распределения информации при речевой коммуникации

7% - слово

38% - интонация
и голос

55% - выражение лица, мимики,
жестов, улыбка, язык тела

Немного статистики

3 – 5 минут на разговор

2 – 4,5 часа в день на разговоры

60 % разговоров –
в первой половине дня

Тайминг

- взаимное представление - **20±5** секунд;
- введение собеседника в курс дела - **40±5** секунд;
- обсуждение ситуации, проблемы - **100±5** секунд;
- заключительное резюме - **20±5** секунд.



Ключевые дополнения

- Подготовка необходимой документации

- Запись разговора

- Поведение во время разговора

- Положительный тон и интонации

Вопросы при подготовке



- какую главную цель вы ставите перед собой в предстоящем телефонном разговоре;
- можете ли вы вообще обойтись без этого разговора;
- готовы ли к обсуждению предлагаемой темы собеседник?
- уверены ли вы в благополучном исходе разговора;
- какие вопросы вы должны задать;
- какие вопросы может задать вам собеседник;

Вопросы при подготовке



- какой исход переговоров устроит (или не устроит) вас, его;
- какие приемы воздействия на собеседника вы можете использовать во время разговора;
- 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.

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

Телефонные «заповеди»



- Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
- Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
- Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.
- Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный день и час.

Телефонные «заповеди»



- Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.
- Если я "не туда попал", прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.
- На ошибочный звонок вежливо отвечаю: "Вы ошиблись номером" и кладу трубку.
- Работая над важным документом, выключаю телефон или переключаю его на секретаря.

Телефонные

«заповеди»



- В деловых телефонных переговорах "держу себя в руках", даже если до этого был чем-то раздосадован.
- В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию.
- Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.
- Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

Телефонные «заповеди»



- Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.
- Если телефон звонит во время беседы с посетителем, я, как правило, прошу перезвонить позже.
- В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.
- Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Особенности телефонного

этикета

Ряд реплик для корректировки общения.

Как Вы меня слышите?

Не могли бы Вы повторить...?

Извините, очень плохо слышно.

Простите, я не расслышал, что Вы сказали, и т.п.

■ Звонок по домашнему телефону

деловому партнеру, сослуживцу для служебного разговора может быть оправдан лишь серьезной причиной, кому бы вы ни звонили: начальнику или подчиненному.

- **Звонок после 22 часов** недопустим, если для этого нет острой необходимости или не получено предварительное согласие на этот звонок.

Особенности телефонного

этикета

- **Временной ресурс.** Необходимо точно определить цель разговора и тактику его ведения.
- **Обсуждение нескольких вопросов.** Стандартные фразы для отделения вопросов.

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?



Особенности телефонного этикета

- **Анализ содержания и стиля разговора.** По окончании делового телефонного разговора потратьте на это **3—5 минут** .
Найдите уязвимые места в разговоре.
- **Позволительно** поручать сотруднику или секретарю дозвониться до интересующего Вас человека.



Особенности телефонного этикета

- Если к телефону просят Вашего коллегу, то **нельзя выяснять**, кто его спрашивает.
- Если **Вы очень заняты**, то телефон лучше отключать или попросить секретаря отвечать на телефонные звонки.
- **Заканчивает разговор тот, кто позвонил.**



Десять телефонных

«грехов»

- Неясная цель разговора.
- Импровизация вместо того, чтобы подготовиться к разговору.
- Неблагоприятное время для звонка.
- Долгий поиск номера абонента.
- Звонок без предварительной подготовки необходимых материалов.

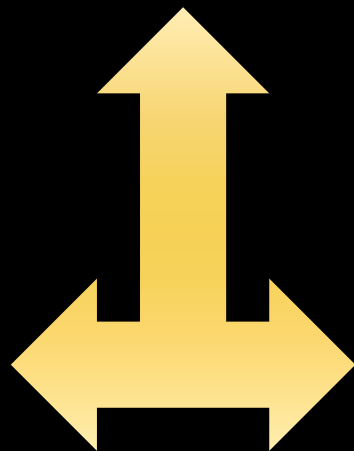


Десять телефонных

«грехов»

- Предварительно не записаны ключевые слова, план разговора.
- Не называется цель разговора.
- Монологи вместо выслушивания ответов на поставленные вопросы.
- Не ведется последующая запись делового разговора.
- Неконкретные договоренности.





**БЛАГОДАРЮ ЗА
ВНИМАНИЕ!**