

# 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.

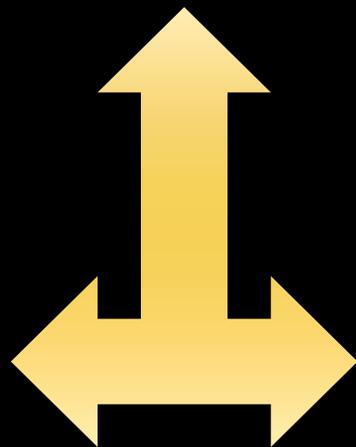


# Десять телефонных

## «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!**