

# ЭТИКА ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ



# Что такое телефонный этикет?

Из всего многообразия технических средств телефон остается наиболее широко используемым видом связи с внешним миром. С появлением все более сложных устройств, таких, как пейджеры, голосовая почта и автомобильные телефоны, возник совершенно новый телефонный этикет.



# Основные постулаты телефонного этикета

## 1. Телефонный аппарат:

- его технические характеристики;
- основные функции;
- дополнительные возможности



# Основные постулаты телефонного этикета

## 2. Подготовка к разговору:

- Цель разговора;
- Тема звонка;
- Возможные пути развития разговора;
- Итог разговора



# Основные постулаты телефонного этикета

## 3. Время звонка:

- Наиболее удобное время для разговора;
- Совершение звонка с помощью рабочего телефона.





# Основные постулаты телефонного этикета

## 4. Приветствие:

- Позитивный тон и улыбка в голосе;
- Представление фирмы и отдела;
- Представление сотрудника, ведущего разговор



# Основные постулаты телефонного этикета

## 5. Ответ на телефонный звонок:

- Снятие трубки после первого или второго звонка;
- Использование стандартов в обращении.



# Основные постулаты телефонного этикета

## 6. Продолжительность разговора:

- Беседа не более пяти минут;
- Приоритеты краткости и содержательности при разговоре.





# Основные постулаты телефонного этикета

## 7. Стилль телефонного общения:

- Грамотность сотрудника;
- Вежливость с клиентами;
- Умение вести беседу, соблюдать спокойствие и доброжелательность даже при общении с недовольными клиентами.



# Основные постулаты телефонного этикета

Громкость, тембр, темп, ритм, паузы, дыхание составляют информационность интонации, из которой складывается впечатление и мнение о телефонном собеседнике.



# Основные постулаты телефонного этикета

По этикету при равных условиях первым завершает разговор тот, кто позвонил. Однако если это беседа с начальником, то инициатива завершения разговора в любом случае исходит от него. Такую же привилегию имеет



# Основные постулаты телефонного этикета

Если беседа затягивается, то стоит воспользоваться следующими фразами: «Можно считать, что мы обсудили с вами все вопросы», «Полагаю, можно подвести некоторые итоги» и так далее. В крайнем случае, можно обратиться к спасительной фразе: «У меня назначена встреча (совещание, доклад, интервью и т. д.) на... часов. Сожалею, что вынужден закончить разговор»



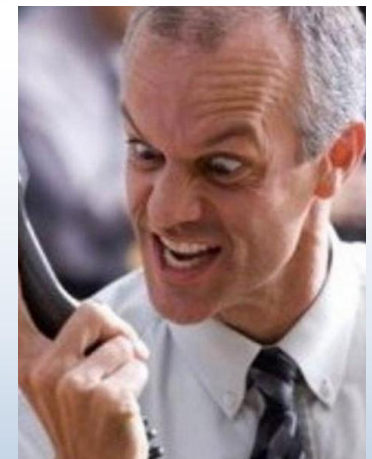


# Основные постулаты телефонного этикета

Телефонные собеседники испытывают психологическое напряжение, связанное с информационно-визуальной недостаточностью впечатления. Сведение деловых контактов к телефонному общению приведет к перенапряжению, эмоциональной усталости, психологическому



Дать причиной





# Требования к телефонному этикету в организациях

<b><i>Не следует говорить</i></b>	<b><i>Следует говорить</i></b>
1. Грубо («Это глупо. Ерунда. Бред какой-то. Вы ничего не понимаете»)	Доброжелательно («Я понимаю ваши трудности, сомнения, претензии»)
2. Вульгарно («Пока. Типа. Клево»)	Интеллигентно, можно использовать профессиональный сленг (не злоупотребляя)
3. Обзывать. Навешивать ярлыки («Тугодум. Обманщик. Некомпетентный»)	Высказывать свои отношения и чувства («Не ожидал от Вас. Обидно слышать такое»)
4. Злоупотреблять терминами и иностранными словами	Говорить просто и понятно для всех

# Требования к телефонному этикету в организациях

5. Агрессивно или заискивающе	Спокойно, доброжелательно и заинтересованно
6. «Не знаю» (должны знать)	«Я сейчас же узнаю и сообщу Вам»
7. «Не уверен» (Вам нельзя верить)	«Я позвоню тогда-то и дам точный ответ». «Вас устроит, если я перезвоню через час?»
8. «Не могу» (смогут другие)	«Скажите нам, что Вы желаете, и мы это сделаем»
9. «Попробуем» (может да, а может нет)	«Сделаем все возможное»

# Требования к телефонному этикету в организациях

10. «Вы должны» (это вы должны)	«Не могли бы Вы сделать то-то?»
11. «Вы не правы» (клиент всегда прав)	«Возможно, я не прав, но давайте обратимся к фактам»
12. «Вам помочь?» (обычно отвечают «Нет»)	Чем я могу Вам помочь?
13. «Нет, нет и еще раз нет» (каждое «Нет» отталкивает собеседника)	«Да. Вы правы. Я Вас понимаю» Находить и подчеркивать взаимопонимание
14. Критиковать и унижать достоинство	Уважать человека, говорить комплименты

# Важность телефонного этикета

От того, насколько привлекательным представляется образ фирмы, персонифицированный невидимым, но слышимым сотрудником фирмы, зависит почти напрямую, станет ли данный потенциальный клиент реальным. То есть прибыль фирмы зависит от того, насколько приятен тембр голоса сотрудника "на телефоне", умеет ли он вести разговор, понравиться в процессе этого разговора и т.д. Обычно девиз таких компаний: "В идеале число разговоров равно числу продаж!" А в случае банков – количеству клиентов.



# ЭТИКА ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

