

Коммуникационный этикет. Телефонный разговор



- **Коммуникационный этикет - это правила общения, необходимые для использования средств коммуникаций**



Общее правило - общаться лучше с помощью того средства, которое избрал его инициатор. Если клиент обратился к Вам по электронной почте, отвечать следует так же. Если звонил - звоним ему мы.







Телефонный разговор

Большинство людей уверено, что они умеют правильно общаться по телефону. На деле же выясняется, что далеко не каждому это удаётся делать легко, красиво и по делу. А ведь то впечатление, которое сложится о человеке за первые минуты общения, во многом определит отношение как к нему лично, так и к компании, которую он представляет. Упущенные или неудачные моменты не преминут сказаться в будущем, а грубость или нарушение определённых норм способно разрушить любое начинание на корню. Ваша личная компетентность, как и компетентность ваших сотрудников – в ваших руках.



Правила общения

- Следите за своей интонацией, тоном, контролируйте скорость речи и паузы.
- Во время разговора нельзя заниматься посторонними делами
- Трубку необходимо поднимать достаточно быстро, не заставляя собеседника слушать гудки
- К серьёзному разговору следует готовить заранее.

- Чёткое, внятное произношение – обязательно условие любого общения.
- Необходимо помнить о том, с кем вы разговариваете.
- Если вы что-то не поняли, допустимы уточняющие вопросы.
- При переключении собеседника на другую линию следует его уведомить, в какое русло будет перенаправлена тема разговора
- Конфликтные вопросы стоит решать в спокойном тоне.

Этикет делового телефонного разговора

имеет в 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
сказали, и т.п.



Звонок по домашнему телефону деловому партнеру для служебного разговора может быть оправдан лишь серьезной причиной, кому бы вы ни звонили: начальнику или подчинённому. Воспитанный человек не станет звонить после 22 часов, если для этого нет острой необходимости, или не получено предварительного согласия на



**Спасибо за
внимание**