

ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Выполнили:
Студентки гр. ДМ-44
Голдобина И., Быкова Д.

ЭТИКА ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

- «Извините»;
- «Пожалуйста»;
- «Спасибо»;
- «Будьте добры»;
- «Премного благодарен»;
- «Если вас не затруднит»;
- «Я понимаю, что я, возможно, вас обременяю, но вы не могли бы...»;
- «Прошу прибыть на совещание по адресу...»;
- «Совершенно верно»;
- «Разве не так?»;
- «Все понятно».



15 ПРАВИЛ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Правило 1. ПЛАНИРУЙТЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Правило 2. СНИМАЙТЕ ТРУБКУ НА 3-И СИГНАЛ (в том случае, если вам звонят)

Правило 3. РАЗГОВАРИВАЯ ПО ТЕЛЕФОНУ, ОБЯЗАТЕЛЬНО УЛЫБАЙТЕСЬ



Правило 4. ПРИВЕТСТВУЙТЕ СОБЕСЕДНИКА

Правило 5. ВАШ ГОЛОС - ВАША ВИЗИТНАЯ КАРТОЧКА

Правило 6. НАЗОВИТЕ ОРГАНИЗАЦИЮ, КОТОРУЮ ВЫ ПРЕДСТАВЛЯЕТЕ

Правило 7. УЗНАЙТЕ ИМЯ СОБЕСЕДНИКА

Правило 8. ВЫЯСНИТЕ: МОГУТ ЛИ С ВАМИ ГОВОРИТЬ

ТЕЛЕФОНОГРАММА

- это обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в отдельную категорию с особым способом передачи текста (передается по телефону и записывается от руки).

БЛАНК ТЕЛЕФОНОГРАММЫ

Наименование учреждения – автора

Должность, инициалы и фамилия
лица, передавшего телефонограмму,
номер его телефона

Адресат

Должность, инициалы и фамилия
лица, принявшего телефонограмму,
номер его телефона, время приема
телефонограммы

ТЕЛЕФОНОГРАММА

дата No. _____

место создания

Текст телефонограммы (не более 50 слов)

Должность лица, подписавшего телефонограмму,
или от имени которого телефонограмма передается

Подпись

ПРИМЕР ТЕЛЕФОНОГРАММЫ

Управление пассажирского транспорта
Передала секретарь А.И. Петрова,
тел. 432 12 12

Руководителям служб движения
Приняла секретарь И.П. Иванова,
тел. 422 03 15
18 ч 20 мин.

ТЕЛЕФОНОГРАММА

15.06.2001 № 25

Москва

19 июня с 13 до 16 ч будет снято напряжение в контактной сети трамваев маршрутов 2 и 5. Заблаговременно известите пассажиров по линии названных маршрутов и организуйте по ним движение других видов транспорта.

Зам. начальника городского управления
пассажирского транспорта

М.В. Мухмедов

БЛАНК ЗАПИСИ ТЕЛЕФОННОГО ЗВОНКА:

ЗВОНИЛ: Ф.И.О.

ИЗ (ОТ): (НАИМЕНОВАНИЕ ДОЛЖНОСТИ И
НАЗВАНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ)

Телефон: _____

По вопросу: _____

Принял: (кто принял вызов)

Дата, время: _____

ОФИСНЫЕ ТЕЛЕФОННЫЕ АППАРАТЫ

Виды телефонов:

- стационарные телефоны для офиса,
- мобильные телефоны
- офисные мини-АТС.

СТАЦИОНАРНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ

Аналоговые



Цифровые



IP-телефоны



МИНИ-АТС



ПРИМЕР ПОДКЛЮЧЕНИЯ МИНИ АТС

