

# ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОГО РАЗГОВОРА ПО ТЕЛЕФОНУ

Деловой разговор – устный речевой контакт между людьми, которые связаны между собой интересами дела, которые имеют необходимые полномочия для установления деловых отношений

---

Деловой разговор – это прежде всего устная деловая речь, которая существенно отличается от письменной

- Около 60 % разговоров по служебному телефону приходится на первую половину дня

- Подсчитано, что деловые люди тратят на телефонные переговоры до **25 % своего рабочего времени**. Благодаря телефону повышается оперативность решения огромного количества вопросов, отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или ехать в другое учреждение или на предприятие. По телефону **проводятся переговоры, отдаются распоряжения, излагаются просьбы, даются консультации, наводятся справки**, и часто первым шагом на пути заключения договора является именно телефонный разговор
  - Деловой разговор по телефону длится в среднем от 3 до 54 минут. В общей сложности руководитель теряет в день на телефонное общение около 2–2,5, а иногда от 3 до 4,5 часов



# ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА, КОГДА ЗВОНИТЕ ВЫ

---

- Перед каждым звонком следует ответить самому себе на **три вопроса**:
- 1. Имеется ли острая потребность в разговоре?
- 2. Обязательно ли знать ответ партнера?
- 3. Нельзя ли встретиться с партнером лично?
- Для эффективного ведения телефонной беседы необходима тщательная подготовка. Она включает следующие вопросы:
- Цели: чего я хочу достичь, каковы мои намерения.
- Абонент: кому я хочу позвонить (Ф.И.О, кем и где работает, номер телефона).
- Время: когда я хочу позвонить.
- Вопросы для обсуждения: какие вопросы нужно поставить, какую информацию передать или запросить.
- Документация: какие документы для разговора потребуются мне и моему партнеру (отчеты, акты, корреспонденция и др.).
- Запись разговора: подготовка всего необходимого для записи разговора.

- 
- Говорите лаконично. Разговор продолжительностью более 5–6 минут нежелателен в управленческой практике. Для экономии времени придерживайтесь следующей рациональной композиции телефонного разговора:
    - – взаимные представления (полминуты);
    - – введение собеседника в курс дела, информирование о цели звонка (до минуты);
    - – обсуждение обстоятельств, существа дела, достижение цели разговора (2–4 минуты). Один из приемов экономии времени с вашей стороны – «закрытые» вопросы, предполагающие односложные («да», «нет», «не знаю») ответы собеседника;
    - – завершение разговора, прощание (полминуты).
  - Старайтесь не допускать отклонения собеседника от



# В ТЕЛЕФОННОМ РАЗГОВОРЕ ИЗБЕГАЙТЕ СЛЕДУЮЩИХ ВЫРАЖЕНИЙ

---

- ▣ **«Я не знаю»** — этот ответ подорвет доверие к вам и к вашей организации. В такой ситуации лучше попросить собеседника подождать, пока для него уточняется необходимая информация: «Позвольте мне уточнить это для вас, чтобы исключить неточности».
- ▣ **«Мы не сможем этого сделать»** - с помощью этой фразы легко потерять клиента или партнера. Очень важно избежать ее употребления. Постарайтесь найти допустимое решение проблемы собеседника. Надо всегда думать том, что можно сделать, а не о том, чего сделать нельзя.
- ▣ **«Подождите минуту, я скоро вернусь»** - говорите правду, когда собираетесь прервать разговор: «Для того чтобы найти нужную информацию, может потребоваться 2-3 мин. Пожалуйста, подождите или разрешите вам перезвонить», — и запишите номер телефона.
- ▣ **«Нет»** — в начале предложения слово «нет» явно не способствует достойному решению проблемы. Чтобы его избежать используйте приемы, которые не позволят клиенту (партнеру) ответить «нет», например: «Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы предложить дополнительную услугу. Это ведь вас устроит?»

## ***ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА, КОГДА ЗВОНЯТ ВАМ***

---

- Готовясь к разговору по телефону, помните правило: **иметь все под рукой** (бумага, ручка и т. д.) Кроме того, следует учитывать, что каждый телефонный звонок имеет продолжительность звучания около 5 секунд, а третий – около 15 секунд. Из этого следует важное правило: **третий телефонный звонок должен быть последним!** И финальное правило телефонного разговора на этой начальной стадии гласит: **не оставляйте собеседника одного в ожидании,** если вы сняли трубку! Не нужно откладывать контактную фразу на потом, даже если вы в этот момент заняты другим разговором: **попросите подождать**



- 
- Начинаяте разговор с **представления себя и своей организации.**
  - Сразу **запишите** фамилию, имя и отчество того, кто звонит, и его вопрос или проблему.
  - Если не можете сразу ответить на вопрос, то:
  - а) **передайте** содержимое беседы специалисту по обсуждаемой проблеме;
  - б) если ответ можно найти быстро, **спросите,** может ли собеседник подождать у телефона;
  - в) сообщив нужную информацию через некоторое время, **поблагодарите** собеседника и извинитесь за то, что заставили его ждать.

# НЕ СЛЕДУЕТ

---

- ❑ 1. Долго не поднимать трубку
- ❑ 2. Говорить «привет», «да», «алло», «говорите», когда начинаете разговор
- ❑ 3. Спрашивать: «Могу ли я вам помочь?»
- ❑ 4. Вести две беседы сразу
- ❑ 5. Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго
- ❑ 6. Использовать для заметок клочки бумаги и листки календаря
- ❑ 7. Передавать трубку по много раз
- ❑ 8. Говорить: «Все обедают», «никого нет», «пожалуйста, перезвоните»



# СЛЕДУЕТ

---

- 1. Поднять трубку до 4-го звонка.
- 2. Сказать «добрый день (утро)», представиться и назвать свой отдел
- 3. Спрашивать «Чем я могу вам помочь?»
- 4. Концентрироваться на разговоре и внимательно слушать
- 5. Предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время
- 6. Использовать бланки для записи телефонных разговоров
- 7. Записать номер звонящего и перезвонить ему
- 8. Записать информацию и пообещать перезвонить

- 
- При окончании телефонного разговора надо, во-первых, **поблагодарить собеседника за внимание** и, во-вторых, **попроситься и пожелать всего хорошего**. Цель телефонного разговора на заключительном этапе сводится к тому, чтобы у вашего абонента ***осталось благоприятное впечатление от общения с вами.***
  - В целях повышения культуры телефонного общения полезно заняться само-тренингом