«Деловое общение»

беседа по телефону

План

1. Деловое общение
2. Ведение переговоров
3. Владение культурой телефонного разговора
4. Владение голосом

Деловое общение

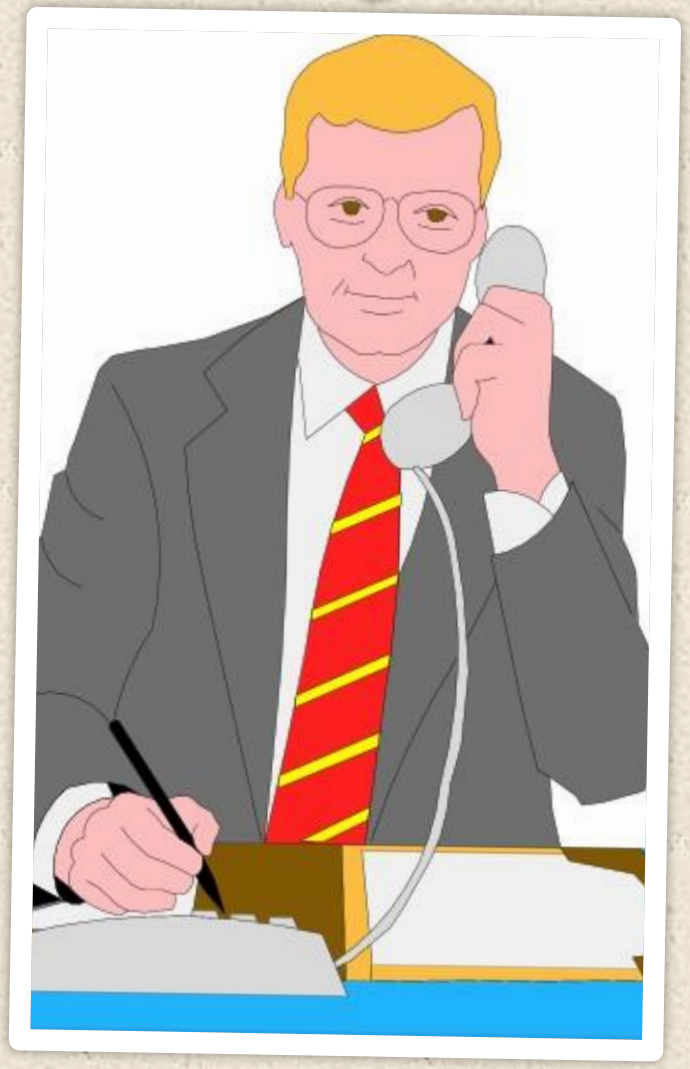
Деловое общение - это процесс взаимодействия в общении, при котором происходит обмен информацией для достижения определенного результата, т.е. это общение целенаправленное. Оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности. При деловом общении учитывают особенности личности, характера, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

Формы деловых коммуникаций

Общение или коммуникация — вещь тонкая. Процесс в котором участвует более, чем один человек и, как минимум, один из них должен взять на себя ответственность за донесение и понимание информации другой стороной. Это одно из правил эффективной коммуникации. Если говорить об общении по телефону, то здесь нужно быть особенно внимательным.

Что же происходит при телефонных переговорах? Мы не видим собеседника, у нас как бы «отключены» все ресурсы восприятия, кроме одного — речи нашего партнера.

Именно в этом и заключается сложность и специфичность телефонных переговоров — мы обладаем только одним ресурсом влияния — нашей речью.



Это самый быстрый деловой контакт и особое умение. Нельзя не вспомнить по этому поводу ряд высказываний. «Пока слово не произнесено, оно - узник того, кто собирался его сказать. Когда же слово сказано, его пленником становится тот, кто произнес его»(Древняя мудрость);

«Я написал длинное письмо потому, что у меня не было времени, чтобы написать короткое»(Блез Паскаль).

Значение телефонного общения трудно переоценить, так как это самый простой способ установления контакта;

Умение деловых людей вести телефонную коммуникацию влияет на их личный авторитет и на имидж фирмы, организации, которую они представляют.

Большинство специалистов в деловом мире не имеют специальной подготовки для ведения телефонных бесед и переговоров, зачастую не имеют ее и секретари приемных, хотя отвечать на телефонные звонки является их первоочередной обязанностью. В последнее время за рубежом широко практикуются внутрифирменные краткосрочные курсы по овладению основами работы с оргтехникой, где особое внимание уделяется телефонам. Владение беседой по телефону рассматривается как неотъемлемая часть образования "белых воротничков" новой формации.

Подсчитано, что каждый разговор по телефону длится в среднем от 3 до 5 мин. Следовательно, в общей сложности, например руководитель, теряет в день на телефонное общение около 2-2,5 ч, а иногда - от 3 до 4,5 ч. Телефонные звонки нарушают нормальный режим работы, разбивают рабочий день на короткие отрезки времени средней продолжительностью 10-30 мин. (а порой 5-10 мин.), что не позволяет сосредоточиться на проблемах и иногда провоцирует стресс. Около 60% разговоров по служебному телефону приходятся на первую половину дня. В этой связи требуется не только умение вести короткий разговор, но и мгновенно перестраиваться, мобильно реагируя на разных партнеров и разные темы.

Почему так происходит, что одни люди производят очень симпатичное впечатление по телефону, а другие — нет? Вы не можете сказать, почему это так, но вы чувствуете — воспринимаете то, что говорит один человек, и сомневаетесь, слушая другого.

Итак, поскольку основной источник информации — речь нашего партнера, рассмотрим ее основные составляющие.

При ведении переговоров и первом контакте учитывайте следующие особенности вербального общения:

Деловые партнеры, как правило, очень внимательно выслушивают начало разговора, которое формирует, так называемое «первое впечатление». Даже, если оно не соответствует действительности, то все равно сильно влияет на результат всего разговора.

При ведении переговоров и первом контакте учитывайте следующие особенности вербального общения:

Показывающие неуверенность фразы: «Не знаю, даст ли что-нибудь наша беседа...», «Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...», «Может, я что-то неправильно понял, но мне сказали, что можно поговорить с вами...»
Фразы-проявление неуважения: «Давайте с вами быстренько рассмотрим...», «Я, как раз, случайно вспомнил и звоню вам...», «Я хотел бы сразу отмести ваши сомнения...»;
Не следует начинать разговор с наиболее трудных (проблемных) моментов, по которым могут быть разногласия, таким образом ставя собеседника в оборонительную позицию: «Вам это может не понравиться, но я хотел бы осветить проблему...», «Давайте сразу договоримся по следующим вопросам...»

В.И. Бенедиктова в книге "О деловой этике и этикете" приводит краткий перечень того, что не следует и что следует делать в тот момент, когда в вашем офисе звонит телефон.

Не следует:

1. Долго не поднимать трубку.
2. Говорить "привет", "да", 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 четвертого звонка телефона.
2. Сказать "доброе утро (день)", "говорите", 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 клиенту перезвонить ему.

Кроме того, нельзя превращать беседу в допрос, задавать вопросы типа "С кем я разговариваю?" или "Что вам нужно?". Надо следить за своей дикцией, не зажимать микрофон рукой, когда передаете что-то из разговора тем, кто находится рядом - ваши комментарии может услышать партнер, разговаривающий с вами по телефону. В случае высказывания жалобы или рекламации не говорить партнеру, что это не ваша ошибка, что вы этим не занимаетесь и что вам это неинтересно.

Владение культурой телефонного разговора означает следующее:

- 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.
- 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.

Владение культурой телефонного разговора означает следующее:

- 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.
- 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.

Как сознательно владеть голосом, чтобы произвести хорошее впечатление и убедить собеседника?

- Говорить надо медленно, спокойно, достаточно громко и внятно. Чем меньше времени в вашем распоряжении, тем меньше вы можете себе позволить углубляться в разъяснения того, что ваш собеседник не понял с первого раза; выделять голосом особо значимые слова, менять интонацию; сознательно менять силу голоса, не говорить монотонно; употреблять короткие предложения, в которых формулируйте только одну мысль; периодически делать паузы, давая возможность собеседнику "переварить" сказанное вами; говорить голосом зрелого человека, не манерничать; говорить по телефону, сидеть прямо, не напрягаясь, держаться спокойнее, сосредоточеннее; улыбаться во время разговора, тогда голос делается более приятным.

Спасибо за внимание!

В работе над презентацией использовались:

1. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.

2. Деловое общение: Учеб. пособие / Под ред. Ф.Л. Шарова. - М.: МИЭП, 2007.

3. В.И. Бенедиктова "О деловой этике и этикете" Фонд "Правовая культура", 1994

3. Картинки по запросу с интернет-сайтов