

## Этикет в деловом диалоге по телефону . Требование к содержанию деловых телефонных разговоров.

### Основные элементы диалога . Требования к частным разговорам в деловой обстановке

- Уметь верно скорректировать телефонную коммуникацию в том случае, когда в этом возникает необходимость. Этикет делового телефонного разговора должен иметь в своем арсенале целый ряд реплик для корректировки коммуникации. Например: "Как Вы меня слышите?"; "Не могли бы Вы повторить...?"; "Извините, очень плохо слышно"; "Простите, я не расслышал, что Вы сказали" и т.п.
- Следует правильно выбирать время для звонка, составить план беседы, если телефонный разговор важен, записать вопросы, попытаться спрогнозировать вероятные ответы и предложения делового партнера, держать в памяти или на бумаге даты и номера документов, материалов, имеющих отношение к делу. Необходимо отделять один вопрос от другого, и каждый раз разговор по теме следует заканчивать вопросом, требующим однозначного ответа.
- Основа успешного проведения делового телефонного разговора – компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении. Важно, чтобы служебный деловой телефонный разговор велся в спокойном вежливом тоне и вызывал положительные эмоции[1].

- Необходимо помнить, что телефонный этикет позволяет использовать неформальные темы в деловом разговоре, однако долго задерживаться на них не рекомендуется и всегда помнить, что, оказывая знаки внимания и личного уважения к партнеру или клиенту, можно смело прервать "любителя поболтать" вежливым замечанием: "Думаю, нам

стоит приступить к делу", "Я вынужден перейти к сути, так как через пять минут начало совещания" и т.п. При этом голос должен звучать максимально энергично. Тем более что принцип экономии времени в телефонной коммуникации никто не отменял.

- Если оказался настойчивый или недовольный абонент, лучшим тактическим ходом в разговоре с ним будет демонстрация доброжелательности, терпения и архивежливости. Надо быть настойчивым, но как бы на "шаг сзади", т.е. чуть менее решительным, но точным и прямым в высказываниях. Желательно контролировать ход разговора с помощью "закрытых" вопросов, следить за ходом мысли собеседника, а не за его эмоциональным тоном.

- Тех же навыков потребует и агрессивный клиент. В этом случае первое, что необходимо предпринять, – не принимать на свой счет агрессию абонента, помнить о том, что она направлена на ситуацию. Надо выразить сочувствие и понимание, называя партнера полным именем так часто, как только уместно: "Я вас понимаю, Александр Леонидович, и сожалею о данном недоразумении, просчете и т.д...". Желательно принести извинения, сообщить партнеру, что будет предпринято.

- В разговоре с пассивным клиентом нужно задавать ему "открытые" вопросы, слушать активно, пытаться понять, что его волнует, и время от времени звонить ему, интересуясь ходом его дел.
- По окончании телефонного разговора надо проанализировать впечатления от стиля разговора, его содержания. Желательно учесть уязвимые места или ошибки свои и делового партнера. Обязательно зафиксировать разговор в аналитической карточке. На это уйдет 5–10 минут, но это нужная процедура.

## Следует

1. Поднять трубку до четвертого звонка

телефона.

2. Поздороваться, представиться, назвать свой отдел.

2. Говорить: "привет", "да", "говорите", когда начинаете разговор.

3. Спрашивать: "Чем я могу вам

помочь?"

4. Внимательно слушать.

5. Предложить перезвонить, если для

выяснения деталей требуется время.

5. Оставлять телефон без присмотра, хотя бы ненадолго.

6. Использовать бланки для записи

телефонных разговоров, специальные

карточки.

календаря

## Не следует

1. Долго не поднимать трубку.

3. Спрашивать: "Могу ли я вам помочь?"

4. Вести две беседы сразу.

6. Использовать для записок клочки бумаги и листки

7. Записать номер партнера и

перезвонить ему. 7. Неоднократно передавать трубку другим сотрудникам.

8. Записать информацию и пообещать

клиенту перезвонить. 8. Говорить: "Все обедают", "Никого нет".

9. Если нужного сотрудника нет па

месте, попросить перезвонить. 9. Говорить: "Подождите секундочку, минуточку«

Этот список можно продолжить. К примеру, нельзя превращать разговор в допрос, задавать вопросы типа: "С кем я разговариваю?" или "Что вам нужно?". Надо следить за своей дикцией, особенно если говорите с акцентом. Кстати, надо говорить правильно: "звоня́т", "позвоните", "позвоня́т". Важно помнить, что телефон усугубляет эмоциональное состояние и недостатки в речи (например, плохая дикция, нежелание говорить, плохое настроение), которые запоминаются надолго, и у потенциального партнера пропадает желание иметь дело с таким клиентом. Надо отказаться от привычки зажимать микрофон рукой, чтобы что-то сказать коллегам

# Существуют определенные правила окончания телефонного разговора

- первым кладет трубку тот, кто позвонил;
- мужчина, который позвонил женщине, ждет, когда женщина первой положит трубку;
- следует вовремя выйти из контакта с партнером, чтобы сохранить деловые отношения;
- недопустимо пресыщение общением;
- если начальник позвонил своему подчиненному, то последний ждет, когда положит трубку начальник. Субординацию нарушать никогда нельзя. В конце телефонного разговора следует подвести итоги и обязательно поблагодарить собеседника. В этой связи отметим, что:
  - благодарят за информацию, звонок, предложение, приглашение, поздравление, помощь;
  - извиняются за беспокойство, за несанкционированный звонок, за затянувшийся разговор (большое количество вопросов), за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за неверное соединение;

Этикет не только регулирует отношения коммуникаторов, но и является средством рациональной организации телефонного диалога, что весьма важно ввиду строгой регламентации времени телефонного общения.

Эффективной телефонной коммуникации следует учиться, поскольку этот навык приходит только с практикой. Тот, кто умеет четко выразить свою мысль, обладает большим преимуществом в деловых коммуникациях. Для этого необходимо:

- 1) продумывать заранее содержание звонка, готовить нужные цифры, адреса, фамилии;
- 2) если там, куда вы звоните, вас не знают, уместно со стороны секретаря попросить вас представиться и узнать, по какому вопросу вы звоните. Назовите себя и кратко изложите причину звонка;
- 3) помнить о том, что звонить на дом по служебным делам некорректно;
- 4) если после 5–6 сигналов абонент молчит, звонить прекращают;
- 5) нарушением норм делового этикета считается выдавать себя за личного друга того, кому вы звоните, только для того, чтобы вас скорее с ним соединили;
- 6) грубейшее нарушение – не перезвонить, когда вашего звонка ждут. Необходимо перезвонить при первой возможности;

7) если вы звоните человеку, который просил вас позвонить, а его не оказалось на месте или он не может подойти, попросите передать, что вы звонили. Затем нужно позвонить еще раз или сказать, когда и где вас можно будет легко найти;

· 8) если разговор предстоит длительный, назначьте его на такое время, когда можно быть уверенным, что у вашего собеседника достаточно времени на беседу;

· 9) если звонит телефон, а вы уже говорите в это время по другому аппарату, постарайтесь закончить первый разговор, а уж потом обстоятельно поговорить со вторым собеседником. Если можно, спросите у второго собеседника, по какому номеру перезвонить и кого позвать.

Умение слушать и воспринимать также требуют телефонной коммуникативной культуры. Приведем ее некоторые важные императивные требования.

- 1. Поддержите того, кто говорит. Помогите ему почувствовать себя раскованно, создайте комфортные условия.
- 2. Покажите собеседнику, что вы хотите выслушать его. Проявите интерес, проявляйте чуткую реакцию.
- 3. Устраните отвлекающие факторы.
- 4. Внимайте говорящему.
- 5. Постарайтесь понять точку зрения другого человека. "Объединитесь" с собеседником, поделившись аналогичным опытом.
- 6. Будьте терпеливы. Дайте собеседнику высказаться, не перебивайте его.
- 7. Сохраняйте самообладание. Прежде чем начать говорить или отвечать, сделайте паузу. Разгневанный человек неправильно воспринимает смысл слов.
- 8. Будьте осторожны в спорах и критике. Контраргументы и критика заставляют собеседника защищаться, он может "замкнуться" или выйти из себя. Не спорьте.

· 9. Задавайте относящиеся к делу вопросы. Вопросы помогают говорящему, показывают, что вы внимательно его слушаете, что поощряет дальнейшее изложение.