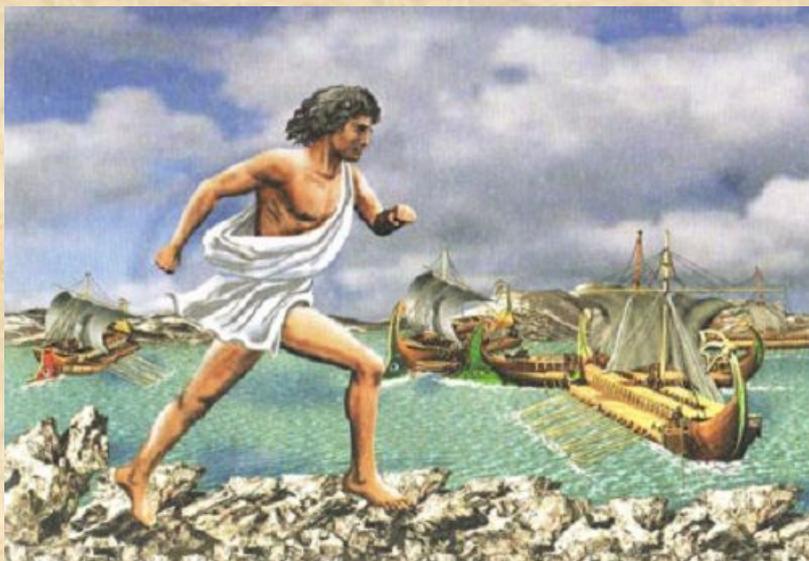


Деловой телефонный разговор



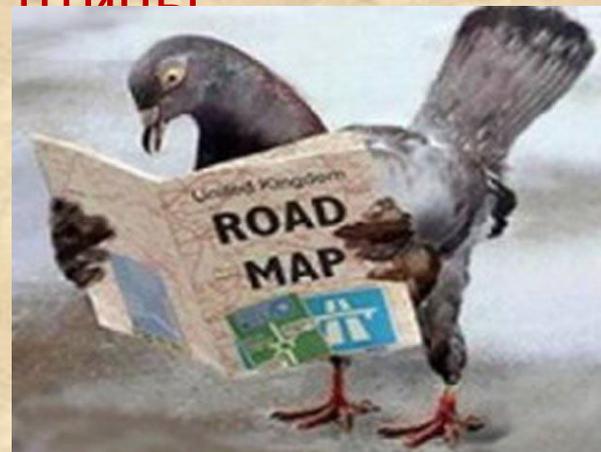
История создания телефона

С давних времен люди, находясь на определенном расстоянии друг от друга, испытывали потребность в общении или передаче каких либо сообщений. Способы для этого в разные времена существовали самые разнообразные.



Самым надежным способом, довольно продолжительное время были гонцы и почтовые

птицы



Morse telegraph register



© 1992 Smithsonian Institution

В 1837 году американский изобретатель [Сэмюэль Морзе](#) изобрел передающий аппарат – электрический телеграф и придумал систему кодов – телеграфную азбуку (азбука Морзе).

**Александр Грехем Белл
запатентовал свой телефон
14 февраля 1876 года**



Первый телефонный разговор состоялся между Беллом и его ассистентом Томасом Уотсоном 10 марта. Белл пролил кислоту на свои брюки и по телефону обратился к коллеге: «Мистер Уотсон, можете ли вы прийти? Вы мне нужны!»

Первые городские телефонные станции России стали действовать в Петербурге, Москве в 1882 году.



Вплоть до введения в эксплуатацию автоматических телефонных станций (АТС), состоявшегося в 1930 году, на первых телефонных станциях (ТС) соединение абонентов осуществлялось вручную. Несколько телефонисток, снабженных так называемой гарнитурой (комплект из наушников и микрофона), днем и ночью осуществляли сотни ручных соединений. В 1910 году на каждую из них приходилось от 160 до 170 вызовов в час. Поскольку должность телефонистки считалась в те времена достаточно престижной, правила отбора были крайне жесткими. На службу принимались только девушки (причем без права выходить замуж), обладающие высоким ростом и размахом рук не менее 154 см (чтобы дотягиваться до соединительных гнезд). Они также должны были иметь хорошую память (чтобы запоминать имена абонентов, их должности и титулы) и знать иностранные языки. Главными же требованиями, предъявляемыми к ним, были: ни при каких обстоятельствах не покидать своего рабочего места, не грубить клиентам и не выказывать собственной беспомощности перед лавиной звонков.

Первый телефон-автомат, или таксофон, был продемонстрирован в 1890-м на Всемирной выставке в Париже.



В Англии выставили на продажу знаменитые красные телефонные будки. Приобрести пустую, без телефонного аппарата будку, можно за сумму около 2000 фунтов стерлингов.



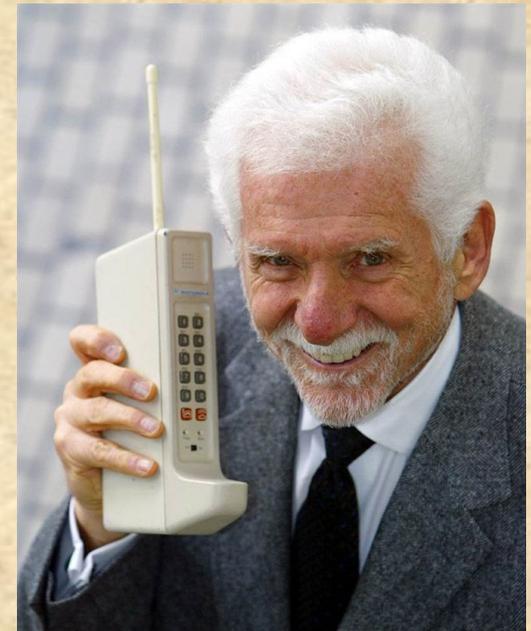
Официально считается, что **первый в мире мобильный телефон** был изготовлен в США.

Однако мало кто знает, что ещё задолго до опытного образца Моторолы мобильный телефон появился у нас в Советском Союзе. Его создателем стал советский радиоинженер и популяризатор радиотехники Леонид Иванович Куприянович. Созданный им опытный образец носимого автоматического дуплексного мобильного радиотелефона ЛК-1 был испытан 9 апреля 1957 года. Мобильный телефон имел радиус действия 20—30 км, но весил около трех килограммов.



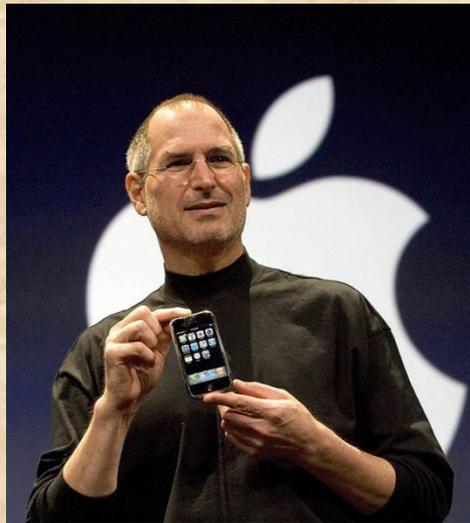
***Первый в мире
мобильный телефон и его
изобретатель Леонид
Иванович Куприянович***

Легенда гласит, что 3 апреля 1973 года директор отдела мобильной связи компании Моторола Мартин Купер, прогуливаясь по Манхеттену, демонстративно позвонил по мобильному телефону, чему якобы очень удивились увидевшие это прохожие.



В продажу же сотовый телефон впервые выпустила компания Тревел Электроникс в 1979 году. Весил он 907 граммов и стоил 3895 тогдашних долларов, что примерно соответствовало цене среднего автомобиля.

В 90-х технологии шагнули еще дальше. Появился первый портативный беспроводной телефон Simon, оборудованный факсом. Стоимость мобильных устройств стала понемногу снижаться, достигнув отметки в \$900.



Всего за каких-то 40 лет обыкновенный мобильный телефон претерпел огромное количество изменений. Остается лишь наблюдать, каким же образом он изменится в будущем.

Телефон сегодня один из самых быстрых способов связи. С его помощью можно устанавливать новые деловые контакты без непосредственной встречи.

Но если деловой человек не умеет правильно общаться по телефону, пренебрегает правилами делового общения, то телефонные переговоры могут стать реальной помехой для бизнеса.

**Правил
о:**

Прежде чем позвонить, ответьте себе на следующие вопросы: на самом ли деле есть острая потребность в разговоре с этим собеседником? Обязательно ли знать ответ партнера? Может, стоит встретиться с этим человеком лично?

Телефонные звонки разумны, если надо:

- быстро сообщить или получить некие сведения;
- выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;
- уточнить, в силе ли прежняя договоренность о встрече с кем-то;
- сообщить партнеру об изменении ситуации и проч.

**НЕТ
«ИДЕАЛЬНЫМ»
РАЗГОВОРАМ
НА РАБОТЕ!**



Структура телефонного разговора:

Регламент делового телефонного разговора составляет:
от 1 мин до 1 мин 15 с — информативная беседа,
до 3-5 мин — беседа, которая преследует цель решить некую проблему.

Этап	Информативная беседа, время, с	Деловые переговоры с целью принятия решения, время, с
Взаимное представление	20 ± 5 с	20 ± 5 с
Введение собеседника в курс дела	40 ± 5 с	40 ± 5 с
Обсуждение ситуации	----	100 ± 5 с
Заключительные слова и слова прощания	20 ± 5 с	20 ± 5 с

Основные нормы этикета телефонных разговоров:

- Личные звонки, при отсутствии предварительной договоренности, не следует совершать ранее 10 утра и позднее 22 вечера.
- По рабочим вопросам можно звонить в течение рабочего дня организации, с которой необходимо связаться.
- Если звонят вам, то трубку следует поднять на 3-4 звонке
- А если номер набираете вы, то следует подождать 6-7 гудков



Если звоните Вы необходимо:

- Поздороваться
- Представиться: фамилия, имя, отчество, предприятие, отдел, должность
- Назвать цель звонка
- Выяснить, с тем ли вы говорите, кто вам нужен
- Хорошим тоном считается в начале разговора поинтересоваться, удобно ли собеседнику общаться сейчас или следует перезвонить позже. Допустима также договоренность о том, что человек перезвонит сам, как только освободится
- Старайтесь, чтобы Ваши фразы по возможности были короткими, вопросы – четкими и краткими.
- Излишняя вежливость неуместна. Нагромождение слов «Будьте добры,

**Если звонят
Вам:**

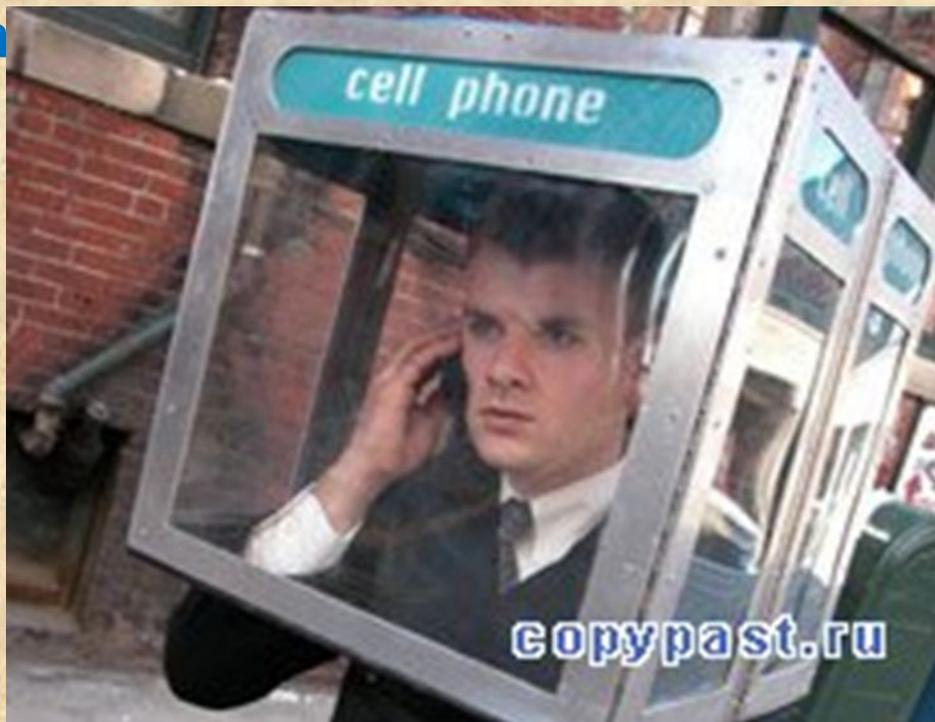
- **Отвечая на звонок, избегайте слов «Да», «Говорите», «Алло».**
- **В соответствии с правилами этикета вы должны поздороваться, назвать себя и организацию.**
- **Недопустимы такие формы ответа на звонок – «Кто звонит?», «Вам кого?», «Что Вы хотите?».**
- **Внимательно выслушайте собеседника, никогда не перебивайте его, но вставляйте фразы «да-да», «понятно» и т.п.**
- **Предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время.**

Запомнит

е:

- ✓ Особенно неразборчиво звучат фамилии, числа и числительные, поэтому на них надо обратить особое внимание и произносить их максимально отчетливо.
- ✓ нужные для разговора материалы (документы) необходимо иметь под рукой
- ✓ Грубое нарушение этикета – не перезвонить, когда об этом попросили. Это нужно сделать в течение суток.
- ✓ Никогда не говорите по телефону с набитым ртом, не жуйте и не пейте.
- ✓ Если во время разговора Вы чихнули или закашляли, постарайтесь прикрыть трубку рукой, чтобы этого не было слышно. Если Вам покажется, что собеседник все слышал, надо сказать «извините».

- ✓ Первым трубку должен положить тот, кто звонил, если это личный звонок, либо старший по должности, если это переговоры по работе.
- ✓ Есть ситуации, когда к помощи телефона прибегать не принято. К примеру, выразить благодарность, соболезнование, приглашать на торжество лучше лично, в крайнем случае, телегра



МОБИЛЬНЫЙ

ЭТИКЕТ

- ❖ Не разговаривайте по мобильному телефону, одновременно ведя беседу с находящимся рядом человеком. Предпочтение **ВСЕГДА** отдается присутствующим
- ❖ Необходимо выключать личный мобильный телефон или переводить его в беззвучный режим на спектаклях, киносеансах, концертах, в музеях и выставочных залах, во время церемоний и ритуалов;



❖ Не пользуйтесь мобильным телефоном в ресторане, разговаривать за столиком во время еды считается недопустимым. Даже если вы выйдете поговорить в холл, это неприлично (вы оставите своего гостя или пригласившего вас человека одного). Не кладите сотовый телефон на обеденный стол.



❖ По возможности не ведите разговоров по сотовому телефону в публичных местах, особенно – в ограниченном пространстве: в самолете, поезде, автобусе и т.д. Если это все же необходимо, говорите

- ❖ Следует **выключать** мобильные телефоны или переводить их в беззвучный режим на деловых встречах и переговорах, если нет иных договорённостей;
- ❖ Не следует использовать в качестве звукового сигнала то, что может оскорбить или встревожить **окружающих** (нецензурная лексика, грубые и резкие выражения и звуки);
- ❖ Недопустимо **сообщать** номера мобильных телефонов третьим лицам без согласия на то владельцев.

