Особенности деловых переговоров по телефону.

Подготовил:Студент 1-го курса Сморкалов Дмитрий Анатольевич.
Группа:УКВ-21.
Преподаватель:Костылёва Елена Анатольевна.
ИПТД (НГИЭУ).

Нижний Новгород 2021 г.

Введение.

Телефонные переговоры – в современном мире самый быстрый и удобный деловой контакт.
Телефонное общение является важным фактором ведения деловых переговоров, так как это самый простой способ установления контакта; факсы и новые средства передачи информации, такие как телексы, телетайпы, лишь дополняют его. Умение деловых людей вести телефонную коммуникацию влияет на их личный авторитет и на репутацию фирмы, организации, которую они представляют.

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 минут. Следовательно, в общей сложности, например, руководитель, тратит в день на телефонное общение около 2-2,5 часа, а иногда - от 3 до 4,5 часа. Около 60 % разговоров по служебному телефону приходится 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.

Содержание.

Слайд 4 – Телефон как средство популярной коммуникации.
Слайд 5 – Правильность ведения телефонных переговоров.
Слайд 6 – Основные моменты телефонных переговоров.
Слайд 10 – Небольшая статистика телефонных переговоров.
Слайд 11 – Подготовка и планирование переговоров (5 этапов).

1. Подняв телефонную трубку. Вы скажете:
а) «Говорите»;
б) «Да»;
в) «Слушаю (Вас)»;
г) назовете свою фирму и затем «Добрый день»;
д) называете свою фирму и себя (фамилию или должность);
е) называете фирму, отдел, фамилию.
2. Спрашивают отсутствующего коллегу, Ваши ответы:
а) «Его нет»;
б) «0н вышел, перезвоните через полчаса»;
в) «Чем я могу помочь?»;
г) «Что ему передать?»;
д) «Он вышел. Вы можете оставить номер своего телефона?».
3. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы:
а) увидев, расскажете ему;
б) напишете записку и положите на его стол;
в) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора;
г) предложите перезвонить.
4. До какого (по счету) звонка телефона принято поднимать трубку?
5. Какой ответ предпочтительнее:
а) «Могу ли я вам помочь?»;
б) «Чем я могу вам помочь?».

В настоящее время телефон является самым популярным средством коммуникации. Он помогает сокращать интервал времени, необходимый для решения различных вопросов, и экономить финансовые средства на поездки в другие города и страны. Современный бизнес значительно упрощается благодаря телефонным переговорам, которые исключают необходимость ведения длительных письменных переписок в деловом стиле, выезда в командировки на дальние расстояния. Кроме того, телефон обеспечивает возможностью дистанционного проведения переговоров, изложения существенных вопросов и наведения справок.

Успех каждого предприятия напрямую зависит от правильности ведения телефонных переговоров, ведь достаточно сделать один звонок, чтобы создать общее впечатление о фирме. Если же это впечатление окажется негативным, исправить положение будет уже невозможно. Поэтому важно знать, что представляет собой грамотное деловое общение по телефону.

Деловое общение – выполнение профессиональных задач или налаживание деловых взаимосвязей. Деловое общение по телефону – это специфический процесс, к которому следует тщательно готовиться.

Перед осуществлением телефонного звонка, следует прояснить некоторые основные моменты.

Действительно ли этот звонок необходим?

Важно ли знание ответа партнера?

Возможна ли личная встреча?

Культура переговоров по телефону – одна из важных составляющих делового общения. Специфика телефонной связи определяется фактором дистанционного общения и использованием в работе всего лишь одного информационного канала – слухового. Поэтому соблюдение этических норм, регулирующих телефонное общение, является важным фактором, определяющим эффективность деятельности предприятия и развития взаимосвязей с партнерами.

Совещание и деловая встреча – это время, когда по правилам надо воздерживаться от звонков. Живой голос является приоритетным. Переговоры, которые отвлекают внимание присутствующих, недопустимы. Ответить на звонок на деловой встрече или совещании значит показать собеседнику, что вы не цените его и проведенное с ним время, что позвонивший человек важнее.

Бывают и уважительные причины, например болезнь родственника, крупный контракт. Правила общения по телефону предполагают, что присутствующих необходимо поставить в известность перед встречей или собранием, согласовать с ними поступление звонка. Разговор следует провести очень быстро (не более 30 секунд), по возможности в другом кабинете.

Знание основ делового этикета и умение налаживать контакты – это неотъемлемая часть профессионального опыта сотрудников. По статистике, для решения более 50 % деловых вопросов активно применяется телефон.

Итог переговоров по телефону во многом зависит от планирования. Результативные звонки не могут быть спонтанными. Подготовку и планирование переговоров можно условно разделить на 5 этапов. 1. Информация. Сбор документов и материалов для проведения телефонной беседы. 2. Цель. Определение цели переговоров по телефону (получение информации, назначение встречи). 3. План. Составление плана деловой беседы и списка вопросов, которые предстоит задать. 4. Время. Выбор удобного для собеседника времени.
5. Настрой. Положительный настрой не менее важен, чем планирование переговоров. В голосе чаще всего слышно улыбку, усталость или негативные эмоции, что деловой партнер может приписать на свой счет. Для того чтобы голос был «живым», телефонные беседы рекомендуется вести стоя и с улыбкой!

Ссылки.

www.businessman.ru
www.wlooks.ru
www.goodetiket.ru
www.novainfo.ru
www.sekretariat.ru

1. Орлов В.И. Телефонные переговоры. Техника и психология. – М.: Альфа Пресс. – 2007.
2. Баева О.Л. Ораторское искусство и деловое общение. - 2000.
3. Мананикова Е.Н. Деловое общение (учебное пособие). – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К*». – 2009.
4. Титова Л.Г. Деловое общение (учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности экономика и управление). – М.: ЮНИТИ-ДАНА. – 2008.
5. Смирнов Г.Н. Этика бизнеса, деловых и общественных отношений. – М.: 2001.
6. Кузнецов И.Н. Современная деловая риторика. – М.: Ферлаг. – 2008.
7. Романова Е.В., Ушаков Н.И. Этикет. – М.: Издательство Лукоморье. – 2000.
8. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. – М.: Дело. - 2001.