Этика делового общения по телефону.

Квашнина Александра 292 гр.

- Мы настолько привыкли к общению по телефону, что представить жизнь современного человека без него невозможно. Но важно не только уметь пользоваться телефоном, но и учиться культуре телефонного общения.

Правила делового разговора.

- • 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].

- • В разговоре с пассивным клиентом нужно задавать ему "открытые" вопросы, слушать активно, пытаясь 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.

Рекомендации для разговора по телефону.

Звонят вам:

трубку необходимо поднять не позднее 3 звонка

подняв трубку, назвать организацию и себя

если собеседник не представился, уточнить имя, если отказывается, разговор не продолжать

Речевые формулы:	***Нельзя говорить:***
Представьтесь, пожалуйста!	Кто это звонит?
Мне необходимо уточнить…	Я не знаю
В настоящее время это довольно сложно, однако …	Мы не сможем это сделать
Для вас имеет смысл …	Вы должны …
Лучше, чтобы …	
Сейчас мы занимаемся деятельностью иного профиля	Нам это неинтересно

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;
- · • выражают надежду на скорую встречу, на благоприятное решение вопроса, исход дела.

Спасибо за внимание!