ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

Вредный совет

Если вас по телефону обозвали дураком,и не стали ждать ответа, бросив трубку на рычаг, наберите быстро номер из любых случайных цифр и тому, кто вам ответит, сообщите: **- Сам дурак!**

- Раньше 8.00 и позже 22.00 звонок на домашний или мобильный телефон считается дурным тоном. Количество гудков не должно быть более пяти (если звонят Вам, то трубку надо поднимать до пятого звонка, желательно на третий).
- Если инициатором звонка являетесь Вы, то лучше отказаться от звонка:
- в первую половину дня понедельника;
- во вторую половину дня пятницы;
- в первый и последний час рабочего времени;
- в обеденный перерыв.

- *В среднем деловой разговор длится от трех до семи минут. Поэтому за короткий срок Вы должны успеть несколько раз обратиться к собеседнику по имени и четко сформулировать свою мысль. В начале каждого разговора необходимо представиться. По российской традиции сначала называют имя, а потом фамилию. Во время разговора человек не должен долго молчать. Никаких монологов с Вашей стороны!*

СМЕНИТЕ ТОН

- Еще одно важнейшее понятие в деловом мире - это интонационная компетенция. В нашей стране с этим большая проблема. Голоса у нас очень невротичны, визгливы. Тембр, как правило, выдает наше настроение. Телефон только усиливает этот эффект. Поэтому:
- 1. Во время телефонного разговора интонация должна быть такой, чтобы собеседник чувствовал Вашу уверенность в себе;
  2. Чем ниже тембр голоса, тем более доминирующим он кажется для других;
  3. Интенсивность (громкость голоса) традиционно отождествляют с компетентностью человека;
  4. В то же время не кричите и не бурчите себе под нос;
  5. Будьте готовы к четкой артикуляции и правильному произнесению слов;
  6. Ваша улыбка всегда слышна по телефону. Разговаривая, улыбайтесь!

ПАУЗЫ ОЧЕНЬ ДАЖЕ УМЕСТНЫ

- Делайте паузы в официальном разговоре в 1,5 раз больше, чем в обычной речи. Особенно это касается начала разговора, чтобы дать время слушающему осознать, кто Вы и о чем идет речь. Слишком быстрая речь выдает внутреннее напряжение. Так же возникает впечатление Вашей несерьезности. Слишком вялая и медленная речь приводит к потере внимания собеседника.
- **Поэтому держите баланс. Говорите спокойно и естественно.**
-
- По правилам этикета перезванивает и первым заканчивает разговор тот, кто был инициатором звонка. Когда Вы звоните по делу, уместно перед началом разговора поинтересоваться, удобно ли ему сейчас говорить. В конце разговора поблагодарите собеседника за беседу и полученную информацию.

Итак, резюмируем:

ГЛАВНЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ – это:

ЦЕЛЬ ЗВОНКА

КРАТКОСТЬ ИЗЛОЖЕНИЯ

ДЕЛОВОЙ ТОН

ЧЕТКАЯ ГРАМОТНАЯ РЕЧЬ

Вот теперь можно звонить!
Успехов!