

# Правила разговора по телефону



# ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

Дать образцы речевых фраз, употребляемых обычно при телефонных разговорах. Рассмотреть различные ситуации при ведении телефонных переговоров и донести правила телефонного общения до людей.



# ВЫБОР И ОБОСНОВАНИЕ ПРОЕКТА

Этикет телефонного разговора - часть общего речевого этикета, специфика которого отражается в отборе речевых формул. Телефонный разговор - это контактное во времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников. Дистантность собеседников в пространстве исключает мимику, жесты, предполагает наличие фраз, передающих эмоциональное состояние партнеров, а также специальных фраз типа: "Целую", "Я удивлена", "Жму руку" К тому же телефонные разговоры нередко ограничены во времени, следовательно, вырабатываются особые этикетные нормы взаимодействия с собеседником. Благодаря телефону можно оперативно решить огромное количество вопросов. Но не все мы умеем грамотно с ним обращаться.

# ХРОНИКА



Чуть больше ста лет прошло с тех пор, как в трубке, приставленной к уху, зазвучал живой человеческий голос. Трубку эту, "прапрабабку" разнообразных современных телефонных аппаратов, сконструировал американский изобретатель А.Г. Белл в 1876 году. В России телефонная связь была введена в 1882-83 годах. В 1927 году в СССР была принята система АТС (автоматических телефонных станций). И теперь невозможно представить себе жизнь без телефона. Он связал людей, разделенных десятками тысяч километров. Тем интереснее познакомиться с коллекцией старинных телефонов, которая в моей работе представлена ниже.

# Правила разговора по телефону

- Телефонные переговоры можно условно разделить на два вида: Вы отвечаете на звонок и Вам надо позвонить.
- В своей работе я хочу остановиться на ситуации, когда звонят Вам. Трубку звонящего телефона следует снимать после 1-2 гудков и лучше улыбнуться, тогда и голос у вас зазвучит приветливо.
- Сняв трубку, необходимо назвать свою организацию, например: "Фирма "Заря", добрый день!" Услышав такую фразу, абонент убеждается, что он не ошибся номером. Если же произошла ошибка в наборе, недоразумение сразу же выяснится и не повлечет за собой потерю времени для обоих собеседников.



- В некоторых фирмах секретарь должен назвать себя, например: "Фирма "Восток", Кузнецова Инна, добрый день!". Если абонент не назвал себя, то уместна будет следующая фраза: "Представьтесь, пожалуйста". Телефонный разговор - это диалог. К сожалению, не все умеют быстро реагировать на вопросы и часто заполняют паузу словами-паразитами: "Ну вот...", "Это самое..." и т.д., что производит неблагоприятное впечатление. Если вы затрудняетесь мгновенно ответить на вопрос, можно использовать следующие фразы: "Я полагаю...", "Если я не ошибаюсь..." и т.п.
- Если звонит постоянный деловой партнер, которого секретарь узнает по голосу, следует назвать его по имени, прежде, чем он представится. Скажите ему: "Рада Вас слышать, Олег Васильевич!".

- При разговоре по телефону секретарю следует говорить дружелюбным тоном, сочетая спокойствие и деловитость. Неправильный тон беседы по телефону может привести к потере взаимопонимания и эффективности переговоров. Не следует говорить как высокомерным, так и подобострастным тоном.
- Во время телефонного разговора не нужно употреблять трудно выговариваемые слова, следует говорить отчетливо, не торопясь, внимательно слушать собеседника. Если в разговоре встречаются названия, имена, фамилии, которые плохо воспринимаются на слух, нужно произносить их по слогам.



- Следует сохранять самообладание и быть терпеливыми даже в том случае, когда вас не понимают или просто ошиблись номером. Не отвечайте грубостью на грубость, не спешите положить трубку, если абонент не договорил. Если вам звонит рассерженный человек, вы можете прервать собеседника в подходящем месте и спросить: "Простите, если я могу вам чем-нибудь помочь, скажите, что я должна для вас сделать?" Если возникает необходимость навести справку для того, чтобы дать ответ абоненту, то нужно предупредить о продолжительности времени поиска.



- В конце разговора следует подвести итог, выделить самое главное из сказанного. Заканчивает разговор тот, кто позвонил (он же перезванивает, если разговор был прерван по каким-либо причинам).
- В заключении разговора со стороны секретаря уместны будут фразы: "Спасибо, что позвонили", "Рада была Вас слышать", "Успехов Вам" и т.д.



# Правила общения по телефону

Телефонная коммуникация, как и все другие виды общения, имеет свои приемы, правила общения по телефону, знание которых может вам помочь. Если телефон по роду вашей деятельности становится для вас «правой рукой», то было бы неплохо превратить его в союзника, зная правила разговора по телефону. А для этого простые правила общения по телефону должны стать для вас естественной манерой поведения. Руководствуясь этим и приведенными в знании правилами общения по телефону, вы сможете верно, выстроить разговор и расположить к себе собеседника.

- Телефон сегодня наш верный спутник, друг и партнер. Представьте себе, что у Вас нет телефона. Ну, например, хотя бы два дня. И Вы никому не можете позвонить. Сколько лишнего времени Вам придется потратить, чтобы справиться с Вашими текущими делами?
- Теперь допустим, телефона нет во всем нашем городе. Ни у кого. Думаю, что количество прохожих на улице и замерших людей на остановках резко возрастет. Транспорт совсем перестанет справляться с такой нагрузкой. Да, вот так незаметно, телефон ежедневно помогает нам решать проблемы, экономит наше время и силы.



# А знаете, сколько в России фирм, занимающихся телемаркетингом?

- Несколько сотрудников отдела сбыта сидят в небольшой комнате и просто разговаривают по телефону с утра до вечера. А по всей стране в это время носятся составы и фургоны, доставляя проданные ими товары из одного завода в другой.
- Да, телефон оказывает нам неоценимые услуги. Но всегда ли мы умеем использовать его в полной мере? Общение по телефону имеет свои особенности. Ведь работает только один канал — голосовой. Вы не видите лица собеседника, не знаете, что его окружает во время вашего разговора. Например, сотрудник отдела сбыта может годами работать с клиентом, не зная его в лицо, зато сразу узнавать, определяя по первому слову в разговоре. А как интересно бывает все же увидеть потом воочию этого человека и удивиться: так вот он какой! А я думал у него светлые волосы и маленький рост. Ну надо же! Да, разговаривая по телефону, мы произвольно формируем свой образ человека. Так уж устроена наша психика — мозг сам достраивает недостающие элементы до полной картины.

# В чём отличия телефонной продажи от любой другой?

- Ваш разговор по телефону короче, чем при личной встрече.
- Вы гораздо меньше влияете на вашего собеседника из-за удаленности в пространстве.
- Вы не можете ничего ни показать, ни потрогать.
- То, что при личной встрече можно понять из контекста самого разговора, Вам придется четко проговорить.



Операторов в такси учат повторно проговаривать адрес, телефон и время заказа машины, что не возникло недоразумений. Хотя бы 2 такие ошибки оператора в день принесут значительный ущерб водителю — он потеряет бензин, время и нервы. Компания недополучит прибыль и потеряет клиента, который еще и постарается рассказать друзьям, по какому номеру такси быстро не приезжает, и где все сотрудники бестолковые и все время все путают. (Да, к сожалению, многим людям свойственно все обобщать). Ну и конечно, нервы, нервы всех действующих лиц.



# Правила правильного телефонного разговора

- Правило №1

Заранее продумайте Ваш разговор, буквально до фраз. Запишите вопросы, на которые надо получить ответ и основной текст Вашего сообщения.

Даже у опытных коммутаторов в серьёзных организациях всегда перед глазами лежит краткий скрипт разговора: общий план и речевые модули, удачные фразы.

Люди всегда остаются людьми — можно отвлечься, растеряться, забыть, наконец. А любая ошибка, любое неточное слово в телефонном разговоре очень дорого. Вот мы посмотрели, во что выливается ошибка при вызове такси. А если Вы железнодорожный состав не туда отправите?

- Правило №2

Держите все необходимые документы под рукой: прайсы, карточку клиента с полной базой данных по всему периоду работы, с разделом «Информация личного значения». Откуда такая карточка? Заведите ее на каждого клиента обязательно. Заполнение такой карточки займет у Вас несколько минут после разговора, зато значительно повысит эффективность следующих контактов.

- Правило №3

Всегда подводите краткий итог вашего разговора. Медленно и четко повторяйте место, время, дату, цены и т.д. «Итак, мы с вами договорились о поставке 13 тонн сахара по цене 9 рублей за килограмм. Груз будет у вас в четверг, 20 февраля, примерно с 12 до 14 часов».

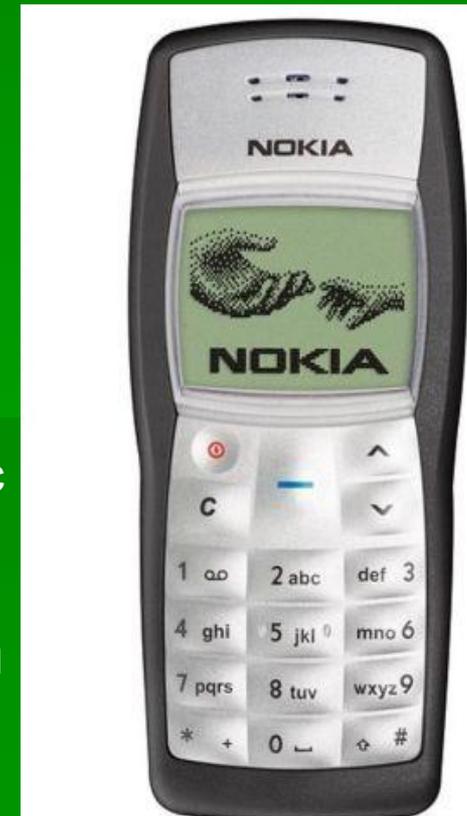
А какой темп речи будет оптимальным при разговоре: энергичный или мягкий, доброжелательный? Все зависит от вашего собеседника и от фазы разговора. Допустим, это входящий звонок. Вы отвечаете: «Мебельный салон Домино, добрый день». Конечно, Ваш голос звучит, мягко, приветливо, как бы приглашая в гости: заходите, располагайтесь, почувствуйте себя как дома. Тщательно отработав голос, можно уже первой фразой создать уютное ощущение. Как известно, самый первый сигнал-раздражитель (в нашем случае это первая фраза приветствия) оказывает наиболее сильное воздействие — формирует первое впечатление. Первая фраза задает стиль всего последующего разговора. Проведите такой эксперимент (сразу предупреждаю — это рискованно!). В 5 случаях буркните первую фразу так, как будто Вам некогда и дела нет до Клиента, а в следующих 5 фразах продемонстрируйте образец гостеприимства и доброжелательности. Постарайтесь сам разговор вести как обычно. Уверяю Вас, Вы решите, что в последних разговорах клиенты попадались интересные, а первые пять — какие-то нахалы и грубияны, «не наши люди». Вот какова сила воздействия первой фразы!

- Итак, начало разговора всегда предельно доброжелательно и мягко, а середина может быть энергична. Например, если Вы стимулируете потенциального Клиента прийти в ваш салон, объясняйте, как легко Вас найти весело и энергично.
- Завершайте разговор тоже на хорошем «плюсе» — помним правило края: первый и последний сигнал определяет целостность впечатления. Сознательно и целенаправленно работайте на те ощущения, которые Вы хотите вызвать в Вашем собеседнике.
- Тепло и мягко поблагодарите за звонок и подчеркните, что Вы будете ждать клиента, если Вы продаете мягкую мебель. Ваш голос будет низким и немного зовущим, ведь Вы приглашаете в гости.
- Завершите разговор четко и деловито, создав ощущение стабильности и надежности, если Вы ведете разговор о поставках. Ваш голос будет твердым и основательным, ведь Вы создаете уверенность в вашей надежности как в партнере.



# Есть еще секреты темпа разговора. Конечно, он зависит от Вашего собеседника.

И снова мы говорим о незаметных, но действенных техниках подстройки под партнера. Немного ускорьте Вашу речь, если Ваш собеседник говорит быстро. Плавно тягуче растягивайте слова, если собеседник не спешит. Подстраиваясь под собеседника, Вы создаете более комфортные условия разговора для клиента, и он непременно это оценит. А значит, и пойдет Вам навстречу. Ловите мельчайшие нюансы, оттенки, характерные словечки и интонации. Используйте их в разговоре с Вашим собеседником, тонко и аккуратно. Вряд ли он решит, что Вы его передразниваете. И все же, чтобы не создалось ощущение копирования, делайте это не слишком явно. Представьте, что Вы настроены на одну волну с Вашим собеседником. Что Вы идете вместе по канатной дорожке навстречу друг другу. Вы будете слушать его как бы изнутри, и отвечать в тон, не так ли? Представьте, что Вы вместе поете песню, и Ваши голоса как бы сливаются в одно целое. Вот так и опытный мастер телефонного общения создает в каждом разговоре свою общую песню на двоих.



# Как избежать длительных и ненужных объяснений по телефону?

- Как давно подтверждено психологами, объем оперативной памяти человека составляет от 5 до 9 единиц. Это значит, что никто одновременно не может запомнить 9 слов, если конечно не свяжет их в логическую цепочку. Так и информация по телефону.
- Если Вы начинаете старательно выкладывать все, что знаете, по телефону, то рискуете запутать клиента и перегрузить его лишней информацией. Он почувствует усталость, а разве Вы этого хотите? Правильно, Вам надо вызвать любопытство покупателя и пригласить его в салон.
- Поэтому Вы кратко отвечаете на вопрос клиента, а затем говорите: «Мы с удовольствием подробно расскажем, а главное, покажем Вам все это у нас в салоне».



# ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРОЕКТА

Мы считаем, что наш проект средней сложности. Положительными сторонами проекта является подробное раскрытие правил телефонного разговора, примеры общения, показывающие, как следует общаться с абонентом посредством телефонной связи в различных ситуациях и как не следует. Отрицательные стороны проекта заключаются в невозможности донести данные сведения до широкого круга людей.

# Выполнили:

- Бородулина Юлия Ивановна
- Заремба Алёна Ивановна
- Артамонова Ангелина Олеговна

