

**Тема урока:
«Телефонные
переговоры»**

*Умелое умение
слушать и
говорить
по телефону*



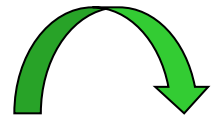
*с собеседником
(абонентом)*

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель урока
2. План урока
3. История телефона и его появления
4. Телефон и его функции в деловом общении
5. Основные элементы телефонного разговора
6. Залогом успешного проведения телефонного разговора является
7. Умелое слушание собеседника

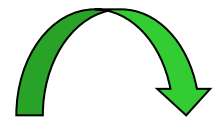
ЦЕЛЬ УРОКА:

- *Ознакомить учащихся с ведением деловой беседы по телефону.*
- *Объяснить учащимся (донести информацию) о том, как необходимо вести себя с собеседником на другом конце провода.*
- *Как правильно уметь реагировать на собеседника.*
- *Что необходимо знать и помнить при общении с собеседником, которого ты не видишь.*
- *Научить учащихся умелому слушанию собеседника.*



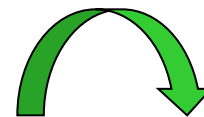
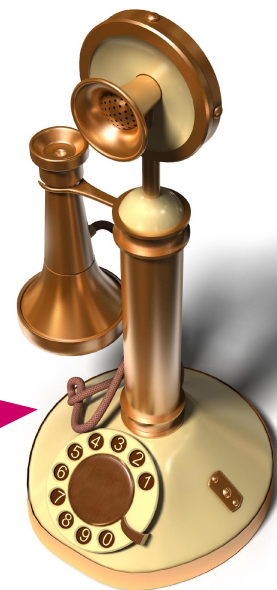
ПЛАН УРОКА:

- *Организационный момент.*
- *Немного истории о развитии телефона и его появление.*
- *Изложение темы урока. Телефон и его функции в деловом общении.*
- *Подведение итогов урока (небольшая беседа с учащимися, с целью выявления как учащиеся усвоили урок).*
- *Домашнее задание.*



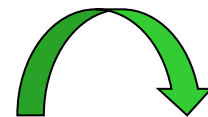
История телефона и его появления

- VI веке до НЭ, у мидийских и персидских властителей были специальные люди, которые выполняли роль «живого телефона», которых называли «королевскими ушами».
- В некоторых зданиях средневекового Пскова обнаружены «беспроволочные телефоны», представляющие собой каналы в стенах.
- Первый электрический телефон был изобретён в ноябре 1875 года Александром Грейам Беллем (1847-1922).
- В 1894 году появилась первая автоматическая станция на 10 тысяч номеров С. М. Апостолова



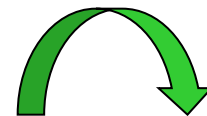
- В 1896 году появилась первая АТС шаговой системы на 1 тысячу номеров С.И. Бердического.

- В 1882 году заработали телефонные станции в Москве, Петербурге, Риге, Одессе.
- 1882 году в нашей стране была построена первая международная телефонная линия между Петербургом и Гатчиным (52 км), между Петербургом и Петергофом в 1885 году (28 км).
- В 1898 году инженер А.А. Новицкий построил телефонную линию между Москвой и Петербургом (660 км).
- Благодаря А.С. Попову был осуществлён переговор между Европой и Америкой через Атлантический океан.



Телефон и его функции в деловом общении

- *«Ораторское искусство немислимо, если оратор не овладел в совершенстве предметом, о котором хочет говорить».*
Марк Туллий Цицерон (105-143 до НЭ)
- *«Нам – слово, мы в ответ десять, потому что не умеем говорить коротко».*
А.П. Чехов (1860-1904)
- *«Говори, чтобы я мог судить о тебе».*
Бен Джонсон
- *«Одно дело – говорить много, другое – говорить дело».*
Софокл (497-406 год до НЭ)
- *«Истинное красноречие состоит в том, чтобы сказать всё, что нужно, но не более того».*
Франсуа де Ларошфуко (1613-1680)



Основные элементы телефонного разговора:

- *взаимные представления;*
- *введение собеседника в курс дела;*
- *обсуждение ситуации;*
- *ответы на вопрос собеседника;*
- *заключительное слово.*



Залогом успешного проведения телефонного разговора является:

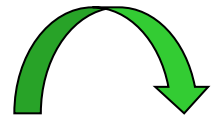
Вы не должны
кричать в ответ



Если на Вас
кричит абонент

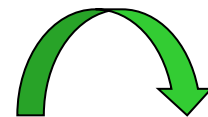
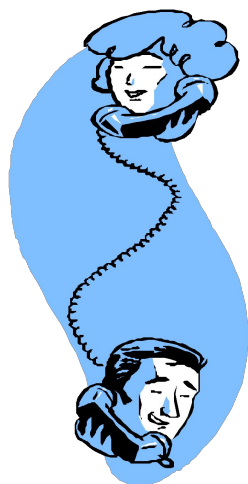


- КОМПЕТЕНТНОСТЬ
- ТАКТИЧНОСТЬ
- ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ
- ВЛАДЕНИЕ ПРИЁМАМИ БЕСЕДЫ
- СТРЕМЛЕНИЕ ОПЕРАТИВНО И ЭФФЕКТИВНО РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ ИЛИ ОКАЗАТЬ ПОМОЩЬ В ЕЁ РЕШЕНИИ



Во время телефонного разговора необходимо создать атмосферу взаимного доверия, заинтересовать собеседника своим делом

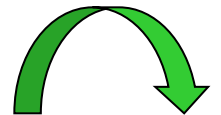
- **поможет правильное использование методов внушения и убеждения;**
- **тон, тембр и интонация голоса внимательному слушателю говорят о многом.**



УМЕЛОЕ СЛУШАНИЕ СОБЕСЕДНИКА

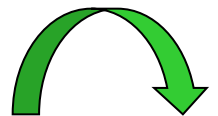
Помните, что, слушая собеседника вам необходимо:

- забывать о личных предубеждениях;
- не торопиться с личными выводами и заключениями;
- постоянно проводить различие между фактами и мнениями.



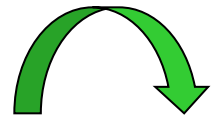
УМЕЛОЕ СЛУШАНИЕ ТРЕБУЕТ:

1. Быстро схватывать главные мысли собеседника.
2. Постоянно сопоставлять полученную информацию с собственной.
3. Исключать все, что отвлекает внимание.
4. Находить в речи собеседника наиболее ценную информацию.
5. Нейтрализовать слова, которые отвлекают или возбуждают эмоции.
6. Предугадывать, что собеседник может сказать, не хочет сказать, не может сказать.



При разговоре необходимо учитывать, что только 10% людей слушают должным образом, а остальные слушают:

- 10% - внимательно, но не активно;
- 20% - думая о предстоящих делах;
- 40% - размышляя, мечтают и переживают;
- 20% - предаваясь воспоминаниям.



МОДЕЛЬ ПРОЦЕССА СЛУШАНИЯ СОБЕСЕДНИКА:

1. Концентрация внимания на сообщении.
2. Понимание.
3. Запоминание.
4. Раскрытие смысла сообщения.
5. Оценка.
6. Ответная реакция.

