

# Занятие № 3

## Речевые средства общения

Учебные вопросы:

1. *Деловое общение по телефону.*

# ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

Телефонные разговоры занимают значительное место в деловой жизни. По подсчетам специалистов, на них тратится до 27% рабочего времени.

## АЛГОРИТМ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

**Взаимные представления**  
( $20 \pm 5$  секунд)

**Введение собеседника в курс дела**  
( $40 \pm 5$  секунд)

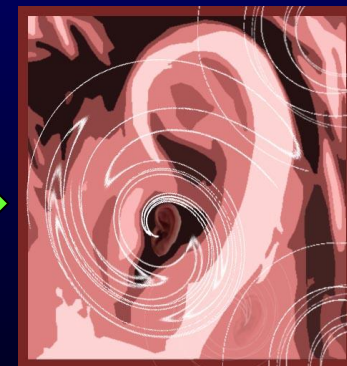
**Обсуждение ситуации**  
( $100 \pm 15$  секунд)

**Заключительное слово**  
( $20 \pm 5$  секунд)

Плохая подготовка, неумение выделить главное, лаконично, ёмко и грамотно изложить свои мысли приводит к значительным потерям рабочего времени (до 20 - 30%)

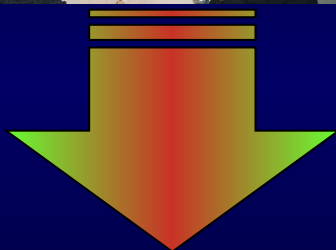
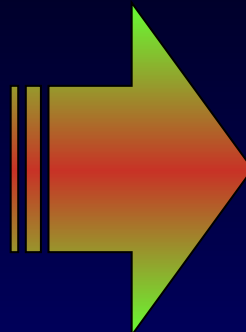
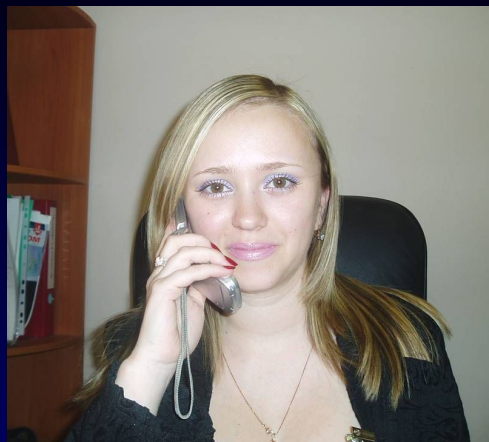


**ПРИ РАЗГОВОРЕ МЕНЯЙТЕ УШИ,  
ЧТОБЫ СМЕНИТЬ ИНТЕРПРЕТАЦИЮ**



**«ТЕЛЕФОННЫЕ РАЗГОВОРЫ ПОТОМУ ТАКИЕ  
НЕПРИНУЖДЕННЫЕ И ДРУЖЕСКИЕ, ЧТО СОБЕСЕДНИКИ  
НЕ ВИДЯТ ДРУГ ДРУГА» (Л.Новак)**

# СОВЕТЫ, КОГДА ИНИЦИАТОР ЗВОНКА ВАШ СОБЕСЕДНИК



1. Когда раздается телефонный звонок трубку рекомендуется снимать до начала четвертого звонка.  
Не следует совсем игнорировать телефонные звонки.

2. Отвечая на телефонный звонок, нужно поздороваться и обязательно представиться – назвать свое учреждение, а также свою фамилию.

Если во время звонка Вы заняты разговором по другому телефону, то следует извиниться перед собеседником, снять трубку, сообщить, что Вы заняты, и попросить абонента перезвонить позже или подождать.

3. Заканчивает разговор тот, кто звонил. Если по какой-либо причине разговор прервался, перезванивает тот, кто звонил первым.

4. На ошибочный звонок, следует вежливо сказать: «*Вы ошиблись номером*» и положить трубку.

5. Если коллега, которого спрашивают отсутствует, следует узнать, что ему передать, и оставить записку на его столе.

## СОВЕТЫ, КОГДА ИНИЦИАТОР ЗВОНКА «ВЫ»



1. Тщательно подготовьтесь к деловому разговору. Определите оптимальное время для Вашего телефонного звонка.

2. Добившись соединения по телефону с нужным абонентом, поздоровайтесь и представьтесь. Если Вы ошибочно «не туда попали», извинитесь, а не вешайте молча трубку.

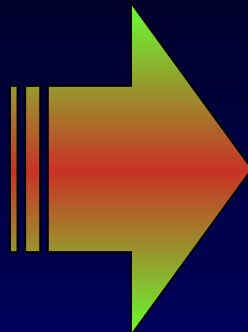
3. Если человека, которому Вы звонили, не оказалось на месте, попросите передать ему, что Вы звонили, и сообщите, когда и по какому телефону с Вами можно связаться в ближайшее время.

4. Делая повторный звонок по какому-либо вопросу, обязательно назовите себя и напомните содержание предыдущего разговора.

**«ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫЙ ТОН БОЛЕЕ ВАЖЕН, ЧЕМ  
УПОТРЕБЛЕНИЕ ХОРОШИХ СЛОВ И РАСПОЛОЖЕНИЕ ИХ В  
ПРАВИЛЬНОМ ПОРЯДКЕ» (Ф.Бэкон)**



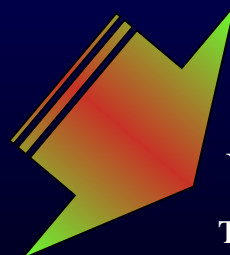
# ПРАВИЛА «ХОРОШЕГО ТОНА» ПРИ РАЗГОВОРЕ ПО ТЕЛЕФОНУ



Телефонный разговор - это диалог. К сожалению, не все умеют быстро реагировать на вопросы и часто заполняют паузу словами-паразитами: *«Ну вот...»*, *«Это самое...»*, *«Как бы...»*, *«Короче...»* и т.д., что производит неблагоприятное впечатление на их собеседников.

В том случае, когда вы затрудняетесь мгновенно ответить на вопрос, можно использовать следующие фразы: *«Я полагаю...»*, *«Если я не ошибаюсь...»*, *«Могу предположить...»* и др.

адаптации собеседника к своему голосу;  
дружелюбному настрою;  
имени собеседника;  
последовательности в общении;  
уважению к собеседнику;  
ясному выражению своих мыслей;  
умению слушать партнера;  
завершению.



Умение эффективно общаться по телефону - уникальное искусство, овладение которым значительно повышает шансы на успех