

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 ± 5 секунд)

Введение собеседника в курс дела
(40 ± 5 секунд)

Обсуждение ситуации
(100 ± 15 секунд)

Заключительное слово
(20 ± 5 секунд)

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

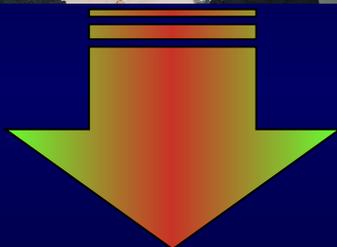
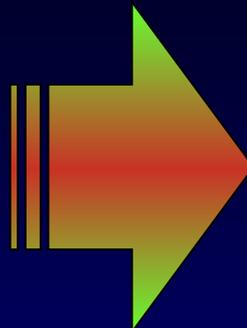


ПРИ РАЗГОВОРЕ МЕНЯЙТЕ УШИ, ЧТОБЫ СМЕНИТЬ ИНТЕРПРЕТАЦИЮ



«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.

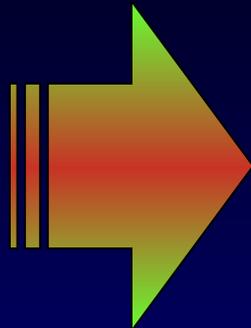
3. Если человека, которому Вы звонили, не оказалось на месте, попросите передать ему, что Вы звонили, и сообщите, когда и по какому телефону с Вами можно связаться в ближайшее время.

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)**



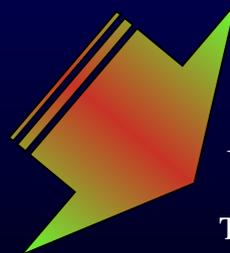
ПРАВИЛА «ХОРОШЕГО ТОНА» ПРИ РАЗГОВОРЕ ПО ТЕЛЕФОНУ



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