

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)

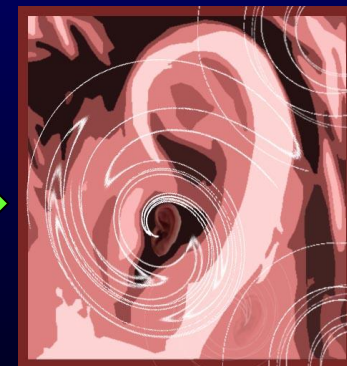
Обсуждение ситуации
(100 ± 15 секунд)

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%)

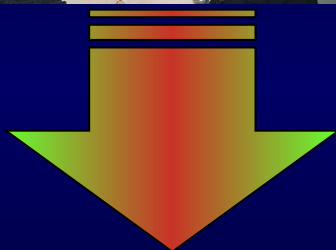
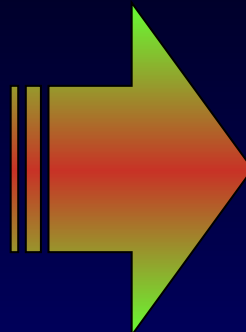


**ПРИ РАЗГОВОРЕ МЕНЯЙТЕ УШИ,
ЧТОБЫ СМЕНИТЬ ИНТЕРПРЕТАЦИЮ**



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

СОВЕТЫ, КОГДА ИНИЦИАТОР ЗВОНКА ВАШ СОБЕСЕДНИК



1. Когда раздаётся 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.

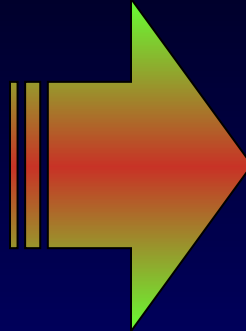
3. Если человека, которому Вы звонили, не оказалось на месте, попросите передать ему, что Вы звонили, и сообщите, когда и по какому телефону с Вами можно связаться в ближайшее время.

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)**



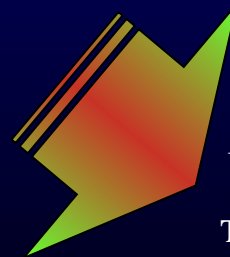
ПРАВИЛА «ХОРОШЕГО ТОНА» ПРИ РАЗГОВОРЕ ПО ТЕЛЕФОНУ



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