

# ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ



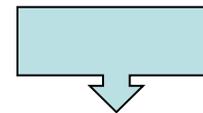
ОСОБЕННОСТИ  
ТЕЛЕФОННОЙ КОММУНИКАЦИИ

# Телефонные переговоры

- возможность быстро получить необходимую информацию
- возможность пользоваться заготовками во время беседы
- возможность играть различные роли
- повышается оперативность решения огромного количества вопросов
- отпадает необходимость посылать письма, телеграммы
- отпадает необходимость ехать в другое учреждение для выяснения обстоятельств дела



- возникает большинство искажений и непонимания
- среди 15 основных причин потери времени на первом месте телефонные звонки



**к потерям 20-30%  
рабочего времени  
приводит:**

- плохая подготовка к телефонному разговору,
- неумение выделить в нем главное,
- неумение лаконично, емко и грамотно излагать свои мысли



# Основные требования к ведению делового телефонного разговора

- компетентность
- тактичность
- доброжелательность
- владение приемами ведения беседы
- стремление оперативно и эффективно решить проблему
- стремление оказать помощь в ее решении

## "атомы" вежливости в ситуации просьбы:

- пожалуйста
- прошу вас
- будьте добры
- могли бы вы
- если вас не затруднит
- могу ли я попросить вас
- у меня к вам просьба
- извините за беспокойство



## «атомы» вежливости при изъявлении благодарности:

- спасибо за помощь
- большое спасибо за ценные сведения
- благодарю вас
- мне хотелось бы поблагодарить вас

"Говори, чтобы я мог судить о тебе"

Восточная мудрость

- ТОН
- тембр голоса
- интонации

40 % информации

"Люди мелкого ума чувствительны к мелким обидам; люди большого ума все замечают и ни на что не обижаются".

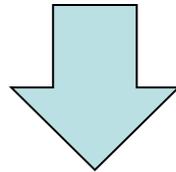
Ларошфуко

Главное

- следить за логикой своих мыслей и высказываний
- ясно, кратко и понятно излагать свои аргументы.

# Согласно данным психологических исследований:

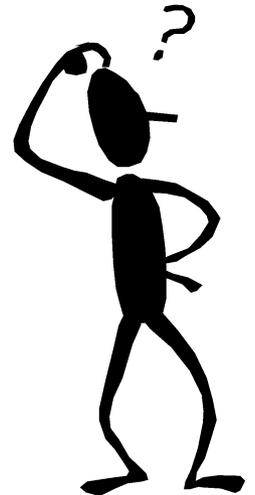
- телефон при всех его достоинствах **сокращает жизнь** современного человека **на 3-4 года**
- половина взрослых не в состоянии улавливать смысл произносимых фраз, если они содержат **больше 13 слов**
- если какая-то фраза длится **без пауз больше 5,5 сек.**, нить понимания обрывается.



**Телефон** является одним из **психических раздражителей** на работе.

# ТЕЛЕФОННЫЙ РАЗГОВОР В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

- интересна ли собеседнику тема
- понимает ли он ее содержание
- хочет ли он высказаться
- не задерживаете ли вы его



# ТРИ КАНАЛА ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ:

вербалика - 7%

паралингвистика - 38%

моторика - 55%.

ПАРАЛИНГВИСТИКА - раздел языкознания, изучающий неязыковые средства, включенные в речевое сообщение: фонационные (степень громкости, распределение пауз и т.п.), кинетические (особенности мимики и жестикуляции в процессе общения) и графические.

# "Спасибо, что подождали. Слушаю вас..."

Долго не поднимать трубку.

Говорить "привет", "да", "говорите", когда начинаете разговор.

Спрашивать: "Могу ли я вам помочь?"

Вести две беседы сразу.

Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго.

Использовать для заметок клочки бумаги и листки календаря.

Передавать трубку несколько раз.

Говорить: "все обедают", "никого нет", "пожалуйста, перезвоните".

Поднять трубку до четвертого звонка телефона.

Говорить "доброе утро (день)", представиться.

Спрашивать: "Чем я могу вам помочь?"

Концентрироваться на разговоре и внимательно слушать.

Предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время.

Использовать бланки для записи телефонных разговоров.

Записать номер звонящего и перезвонить ему.

Записать информацию и пообещать абоненту перезвонить ему.

- **Никогда не разговаривайте** с людьми в кабинете, если клиент ждет на проводе.
- **Не отвлекайтесь** на другие дела, шумы и прочие помехи.
- При переключении на вызываемого абонента, всегда сообщайте, **с кем хотите его соединить**.
- Перед тем, как положить трубку, **удостоверьтесь** в том, что тот, с кем вы соединяете звонящего, **поднял трубку**.
- **Записывайте информацию**, полученную от собеседника.
- Если вызываемое лицо отсутствует, спрашивайте, чем **вы смогли бы быть полезным**.

# ТАБУ

**"Я не знаю".**

**"Мы не сможем этого сделать".**

**"Вы должны...".**

**"Подождите секундочку, я скоро вернусь".**

НЕТ

**"Хороший вопрос...  
Разрешите, я уточню это для вас".**

предложите, например, подождать, прежде чем вы поймете, чем можете оказаться полезными, и попытайтесь найти альтернативное решение.

**"Для вас имеет смысл..." или  
"Лучше всего было бы...".**

**"Для того чтобы найти  
нужную информацию, может  
потребоваться две-три  
минуты. Можете подождать?"**

«Какое слово скажешь ты,  
такое в ответ и услышишь».

Гомер

# ОБЩИЕ ПРАВИЛА ТЕЛЕФОННОЙ КОММУНИКАЦИИ



1. Говорите отчетливо
2. Избегайте говорить монотонно. Окрашивайте речь эмоционально.
3. Ведите диалог.
4. Выслушивайте собеседника до конца.
5. Контролируйте эмоциональное состояние собеседника и свое собственное.
6. Ведите записи.
7. Выход из контакта – совместное планирование следующих шагов, координация действий.

- особенно отчетливо произносить:
  - числа
  - имена собственные
  - согласные звуки
- произносить по слогам или передавать по буквам:
  - названия
  - имена собственные
- нужно делать паузы



# Общий алгоритм

1. Представить образовательное учреждение.
2. Представиться самому.
3. Обсудить альтернативы решения. Выбрать совместное.
4. Выяснить цель звонка, потребности звонящего.
5. Решение.
6. Подвести итог беседы и зафиксировать конкретные дальнейшие действия, время следующей коммуникации.

# Информационные источники

- [http://www.etiket.ru/official/official\\_telephone.html](http://www.etiket.ru/official/official_telephone.html)
- [www.nesterova.ru](http://www.nesterova.ru)