

ЭТИКА ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ

ВЕДЕНИЕ ТЕЛЕФОННОГО

РАЗГОВОРА:

- Четко произносить слова, не заслонять микрофон , повторно называть свое имя.
- Быть кратким.
- Своди фразу до минимума. Начало разговора определяет его ход и завершение.
«Добрый день , господин X., как ваши дела ?», - это не что иное, как приглашение к долгому разговору о семье , отпуске, хобби и текущих событиях, вплоть до погоды.
«Добрый день, господин X.! Мне нужно быстро получить некоторые сведения , если у Вас есть для меня минута времени», - подобные фразы ни в коем случае не являются невежливыми , но гарантируют краткий телефонный разговор.

Если первый контакт имеет для цели разговора особое значение , можешь кратко напомнить о совместных делах. Незнакомцу уместно кратко представиться.

-
- Сначала сообщи, «о чем идет речь», и только затем объясни причины и подробности .
 - Не прерывай разговор по той причине , что по другому аппарату поступает важный звонок. В случае необходимости спроси, можно ли прерваться, и заверь в том, что ты перезвонишь через 10 минут.
 - Избегай **«параллельных разговоров»** с окружающими тебя людьми.
 - Изъясняйся четко и спрашивай согласие своего абонента , если хочешь записать разговор на пленку или подключить параллельный аппарат .

-
- В конце длительного разговора кратко подведи итоги и перечисли меры , которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).
 - При необходимости попроси или пообещай краткое письменное подтверждение телефонных переговоров. Это - копия записей разговора с подписью.
 - Во время разговора **запиши** такие важные подробности , как имена , цифры и основную информацию , с которой потом могут ознакомиться и которую могут понять твои подчиненные или коллеги.
 - Следи, особенно при междугородних разговорах , за продолжительностью - стоимостью твоего разговора (используй для этих целей секундомер , хронограф, песочные часы , электронный счетчик).
 - *Завершай разговор , как только достигнута его цель!*

- Многие телефонные разговоры часто длятся очень долго , потому что обоим партнерам трудно их завершить .
«Большое спасибо, господин Х.! Я думаю , этого достаточно. Я надеюсь вас в скором времени увидеть!»
- такого рода фраза позволяет закончить разговор рационально и кратко, равно как вежливо и не обезличенно. Старайся приучить своих партнеров к своему стилю телефонных переговоров - краткости , но и вежливости. Последнее впечатление от тебя должно быть наилучшим.
- Телефон наиболее часто используется в деловом мире и наиболее часто дает также поводы для недоразумений. Приучи себя к тому , чтобы составлять запись всех важных разговоров. Зачем?
- Ты будешь иметь важный документ (доказательного характера) для последующей работы. Запись можно делать непосредственно на документе , используемом при разговоре, на деловом письме или на отдельном листе.

12 ОШИБОК ОКОЛО ТЕЛЕФОННОГО АППАРАТА

- ❑ Не поднимай трубку сразу после первого звонка.
- ❑ Кричишь в трубку, думая, что собеседник плохо тебя слышит, порождая шум собственным же криком.
- ❑ Говоришь традиционное «алло», что совершенно не содержит информации.
- ❑ Грубишь, если абонент попал не по адресу.
- ❑ Набираешь номер, хотя звонили тебе и связь прервалась.
- ❑ Долго молчишь, создавая впечатление, что вас разъединили.
- ❑ Говоришь о вопросах, не подлежащих оглашению.

-
- Долго занимаешь телефон, забывая, что он нужен и другим.
 - Разговариваешь так, что мешаешь окружающим
 - Используешь служебный телефон в рабочее время для частных разговоров.
 - Получив на свой телефонный вызов ответ, спрашиваешь «Кто у телефона?».
 - Не представившись, говоришь имя человека, который тебе нужен.

ВЫВОДЫ:

- ✓ Чтобы телефон стал помощником в работе и просто общении людей, а не мешал и не вызывал раздражение у тебя и окружающих, необходимо соблюдение определенных правил, составляющих культуру общения по телефону. А для себя полезно уяснить :
Нет цели - не звони.
- Твое дело важнее , чем слова абонента.
- Дай возможность использовать телефон и другим людям.
- Деловитость, краткость, точность, уважительность, благодарность - элементарнейшие правила телефонного общения.