

# Телефонный ЭТИКЕТ



# Нужно ли вообще звонить?



*Для начала надо понимать, что телефонный разговор – это живой разговор, происходящий в реальном времени, как если собеседники стояли бы друг перед другом.*

*В таком разговоре требуется моментальное реагирование, а времени подумать даётся мало, поэтому, такие обстоятельства могут быть не очень комфортны для собеседника.*

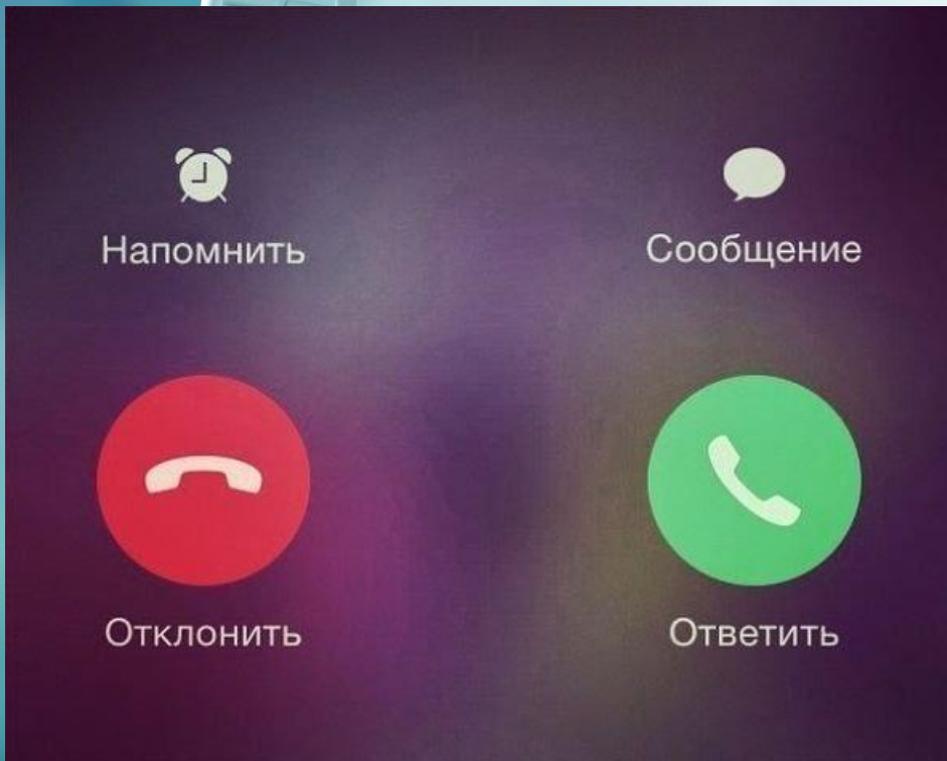
*Если есть возможность написать e-мейл или СМС, то стоит подумать об этом варианте. Человек увидит ваше сообщение, оценит вашу вежливость и ответит тогда, когда у него появится свободное время.*

# Правило трех гудков

*Не надо набирать и ждать звонок целую минуту, возможно человек занят и не может с вами разговаривать.*

*Звонить надо не больше 20 секунд – три – четыре длинных гудка. После этого, если человек не ответил, нужно отложить телефон и перезвонить через час.*

*Исключение может быть только, если вы звоните по неотложному делу.*



# *На входящие звонки отвечайте после 2-го, максимум после 3-го звонка*



*Не снимайте трубку после первого звонка, те несколько секунд, которые есть в запасе, позволят вам отвлечься от того, чем вы были заняты, и сосредоточиться на телефонном звонке.*

*Если дать возможность телефону звонить 4, 5 и более раз, то звонящий начнет нервничать (доказано, что люди в ожидании ответа по телефону очень быстро теряют терпение).*

# Время звонков

*С 10:00 до 17:00 часов – все деловые разговоры.*

*До 21:00 можно звонить только знакомым.*

*До 23:00 – только близким друзьям и только по серьезному вопросу.*

*Круглосуточно – по номеру 112.*



# Приветствуйте звонящего



*Начинать разговор следует с приветствия. Это правило обычной вежливости, о котором часто забывают по телефону.*

*Если вы снимаете телефонную трубку, отвечая на звонок, то, сняв трубку, сразу же поздоровайтесь с позвонившим человеком.*

*Приветствие, конечно же, меняется в зависимости от времени дня, это может быть «Доброе утро (добрый день или добрый вечер)».*

*Приветствуя звонящего, вы показываете, что его звонок важен для вас и вы ему рады (если это не так, то он не должен об этом знать).*

# Позвонив, спросите, удобно ли собеседнику говорить с вами



*У каждого человека есть свой список дел. Другими словами, когда мы звоним, то вероятность того, что мы оторвали его от дел, очень высока. Особенно это касается звонков на мобильный телефон: наш собеседник может находиться где угодно и быть занятым чем угодно.*

*Представившись, не переходите сразу к делу, сначала поинтересуйтесь, может ли собеседник разговаривать с вами.*

*Задавая этот вопрос, мы показываем собеседнику, что воспитаны и что ценим его время.*

*Если человек важный и серьезный, вообще не стоит ему звонить, а лучше написать СМС или e-мейл: «Когда я могу вам позвонить?» Часто вежливый человек отвечает сразу или даже перезванивает сам. И если вы получили добро на звонок, тогда вы имеете большое преимущество – вас готовы слушать.*

# *Позвонив, не говорите «Вас беспокоит...» или «Вас тревожит...»*



*Это происходит от чрезмерного желания выглядеть вежливым и от неуверенности в себе.*

*Говоря человеку, что вы его тревожите (беспокоите), вы формируете у него определенное отношение к своему звонку.*

*Вы вынуждаете его насторожиться, и сами просите его относиться к вашему звонку как к нежелательному отвлечению от дел. Зачем же самому создавать себе неприятности и говорить собеседнику, мол, «я вас потревожил, нарушил ваш комфорт и сейчас буду приставать со своими вопросами»?*

*Скажите просто: «Доброе утро (Здравствуйте), вам звонит Марина (Марина Шестакова).*

*Вместо извинения вы можете поблагодарить собеседника:  
«Спасибо за то, что нашли возможность встретиться (переговорить) со мной. Я понимаю вашу занятость, спасибо вам за время, выделенное на нашу встречу.»*

*Вы показываете, что цените его и его время, но не выставляете себя «виноватым просителем».*

# *Переходите к сути своего звонка как можно быстрее*



*Представившись и попросив о времени для беседы, не тратьте время на бесцельную лирику и бессмысленные вопросы, как:*

*«Ну и как вам эта жара в городе?»*

*«Вы видели вчера в новостях...?»*

*Общаясь по телефону, деловые люди стремятся быть краткими и не отклоняться от темы. Не раздражайте их разговорами о том о сем, сообщите о цели своего звонка и начните деловой разговор.*

# *Следите за интонацией своего голоса*



*Вашим голосом вы не только влияете на восприятие, но зачастую и создаете настроение собеседника.*

*При общении по телефону улыбайтесь, будьте полны энергии и энтузиазма. Улыбка и положительное отношение слышатся в интонации.*

*Не разваливайтесь на стуле и не кладите ноги на стол, общаясь по телефону. Когда человек лежит или полусидит, изменяется тембр его голоса. Поэтому собеседник, даже не видя вас, «услышит», что вы лежите. А это недопустимо, ведь голос человека в таком положении кажется незаинтересованным и полным безразличия.*

# *Не жуйте, не пейте, общаясь по телефону*



*Совершенно недопустимо во время телефонного разговора есть или пить.*

*Во-первых, даже случайное непроизвольное чавканье и разговор с набитым ртом в трубке звучит неприятно.*

*А во-вторых, принятие пищи во время разговора с собеседником – прямое проявление к нему неуважения.*

*Поэтому во время разговора воздержитесь от принятия пищи и напитков. Сюда же можно смело приравнять и жевательную резинку.*

# *Подстраивайтесь под скорость речи собеседника*



*Если человек говорит медленно, это свидетельствует о том, что и его процесс мышления протекает с той же скоростью. Значит, он внимательно оценивает каждое услышанное и произносимое им слово и тщательно взвешивает полученную информацию перед принятием окончательного решения. Общаясь с такими людьми, слегка сбавьте темп своей речи. Не обманывайте себя, считая, что чем быстрее будете говорить, тем лучше ваши собеседники будут понимать.*

*Совсем наоборот, не поспевая за темпом вашей речи, они потеряют ход ваших мыслей и окончательно запутаются.*

*Человек, который говорит быстро или очень быстро, схватывает мысли на лету и принимает решения без долгих раздумий, возможно, даже поспешно. Его раздражает медлительность и неторопливость, он нетерпелив и жаждет действий. Ускорьте темп своей речи, общаясь с такими людьми.*

# Использование функции «удержание»



*Используя ее, вы не даете собеседнику возможности слышать то, что происходит у вас в помещении.*

*При постановке удержания – спросите, может ли собеседник подождать и объясните причину необходимости ожидания.*

*При снятии удержания – поблагодарите собеседника за ожидание. Этот шаг позволяет рассеять напряженность и нервозность, которая возникает у любого, кто ожидает. Мы также показываем человеку, что он нам важен и мы благодарны ему за то, что он не положил трубку.*

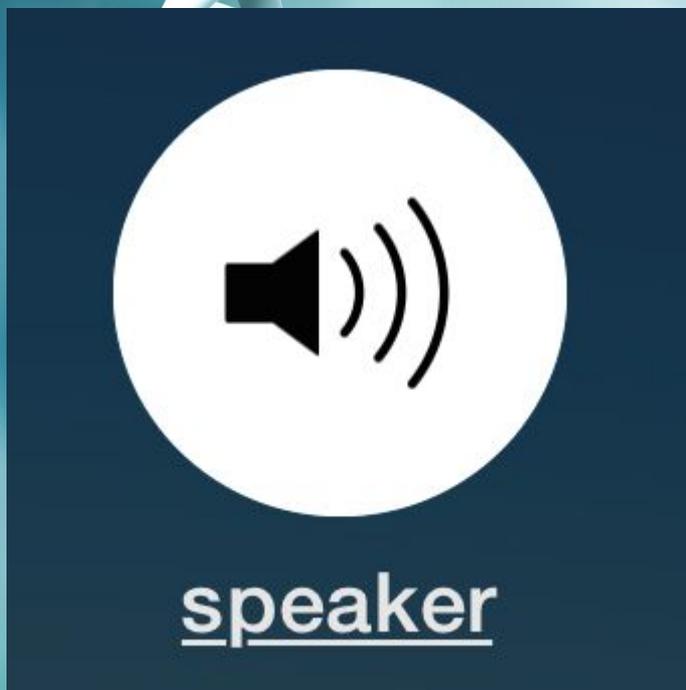
*Если вы знаете, что придется ждать больше одной минуты, то не оставляйте его на «удержании». Скажите, что перезвоните ему после уточнения интересующей его информации. При ожидании на телефоне даже одна минута кажется несколькими, не давайте собеседнику лишний повод нервничать и злиться.*

# Использование громкой связи (спикерфона)

*Не используйте громкую связь без крайней необходимости и без предупреждения и согласия собеседника.*

*Ваш собеседник услышит разницу между общением с вами через трубку и с помощью «спикерфона». Услышав, что вы говорите с ним, используя громкую связь, он может ощутить дискомфорт.*

*Только в крайнем случае рекомендуется использовать громкую связь и только с согласия собеседника, например: «Позвольте переключить наш разговор на громкую связь, чтобы мой коллега тоже мог принять участие в беседе».*



# *Если спрашивают человека, который отсутствует*

*Не «отрезайте» позвонившего, просто констатируя факт, что нужного ему человека нет.*

*Предложите свою помощь.  
Например: «Могу ли я вам чем-нибудь помочь?»*

*Если позвонивший человек не соглашается на предложенную помощь, то попросите оставить сообщение.*

*Звучит это так:*

- «Представьтесь, пожалуйста».*
- «Что мне передать?»*
- «Кто звонил?»*
- «Давайте я оставлю сообщение о том, что вы звонили».*



# Если разговор прервался



Такое случается часто, и бывает люди сразу начинают перезванивать друг другу, у обоих занято, потом ждут несколько секунд и снова набирают друг друга. Знакомая ситуация?

Вот чтобы такого не происходило, надо делать так:

- если позвонили вы, то вы и перезванивайте сразу;
- если звонили вам, то ждите когда вам перезвонят;
- если вам никто не позвонил 3-4 минуты, то попробуйте тогда всё-таки сами перезвонить. Возможно у собеседника разрядился телефон и он ищет зарядку.

*Если связь оборвалась, то перезванивает инициатор звонка*

# Сброшенный вызов

*Если пошёл длинный гудок, но вдруг он обрывается и вы слышите короткие гудки – значит вас сбросили. Причины могут быть любые.*

*Просто отложите свой звонок в ожидании, что вам перезвонят. В крайнем случае, звоните через пару часов.*



# Если не можете ответить

*Бывает, что вам звонят, но вы не хотите сбрасывать (чтобы не обидеть), тогда на смартфонах можно нажать кнопку выключения, пропадёт звук вызова, но сам вызов будет продолжаться.*



*За это время вы можете нажать на иконку "Сообщения", написать СМС "сейчас занят, перезвоню позже" и звонящий получит эту СМС сразу после того, как перестанет вам звонить.*

# *Заканчивая разговор, попрощайтесь с собеседником*

*Обратите внимание на то, как много людей, заканчивая разговор, просто кладут трубку, даже не попрощавшись.*

*В ситуации, подобной описанной выше, прежде чем попрощаться со звонящим, поинтересуйтесь:*

*«Могу ли я ответить еще на какой-то вопрос?», и только получив отрицательный ответ, завершите разговор.*

*Прежде чем положить трубку, попрощайтесь с человеком, скажите ему всего лишь простое: «До свидания».*



# Перезванивайте на пропущенный



*Если вы не смогли ответить на входящий звонок со знакомого номера – обязательно перезвоните, когда появится возможность.*

*Если же номер был незнакомым, то перезванивать или нет – вопрос неоднозначный.*

*Скажем, если вам могут звонить незнакомые люди с незнакомых номеров по делу, то перезванивать им будет логичным и разумным решением.*

*В остальных же случаях, перезванивать или нет – решайте сами.*

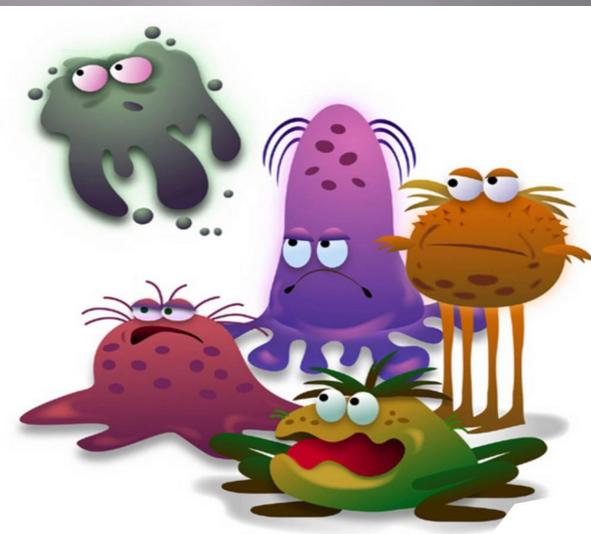
# Опасность телефона



# Телефон - распространитель инфекций

*На корпусе мобильного телефона нашли больше бактерий, чем на дверных ручках, клавиатурах, подошвах обуви и даже сиденьях туалета.*

**Мобильный телефон является разносчиком бактерий!**



# Телефон – причина аварий



*Опасны водители, разговаривающие по телефону за рулем или отвлекающиеся на написание сообщений. Такие водители водят автомобиль рассеянно, подвергая опасности себя и окружающих.*

*Решают ли проблему гарнитуры hands free? С одной стороны они и созданы для того, чтобы облегчить автомобилисту жизнь. Но с другой стороны, по данным экспертов, применение беспроводной гарнитуры в машине формирует у человека ложное чувство уверенности.*

*Разговор по телефону, даже если при этом свободны обе руки, в любом случае самым негативным образом влияет на продуктивность вождения и внимания. Так что эффективность водителей, которые пользуются за рулем hands free, ничуть не отличается от эффективности автомобилистов, держащих мобильный телефон в одной руке.*

# *Телефон влияет на зрение*



*Достаточно двухчасового общения в день с вашим мобильным другом, чтобы через год ваше зрение упало на 12-14%.*

*Российский профессор Игорь Беляев во время опыта включал телефон рядом с пробирками с человеческой кровью.*

*Через час кровь в нескольких из них «закипела»!*

*«Она не нагревалась, - объясняет исследователь.*

*Но клетки крови, лимфоциты, вели себя, как если бы у человека был очень сильный жар - 44 градуса».*

*Эффект «теплового шока» сохранялся 72 часа.*



**Мобильный телефон влияет на кровь**

# ЭКСПЕРИМЕНТ



*В Московском институте биофизики профессор Юрий Григорьев сделал два инкубатора. В каждый положил по 63 яйца. Над одним «птичьим домиком» телефон работал в таком режиме: полторы минуты включен, полминуты выключен.*

*Вылупились всего 16 птичек, которые «слушали» телефон!*

*В другом инкубаторе появился 51 птенец.*

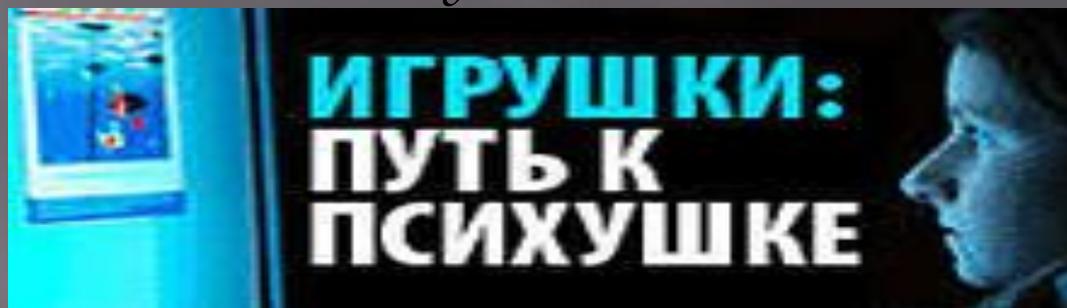


Ученые из Великобритании выделили три типа владельцев сотовых телефонов:

«Киборги» - считают телефон своим продолжением, чуть ли не частью тела, не могут без него обходиться.

«Протезированные» - жить без телефона в принципе могут, но испытывают при этом дискомфорт.

«Непривязанные» - для них телефон это просто телефон, не больше, чтобы звонить, когда действительно нужно.



# *Тест на зависимость от телефона*

*Попробуйте отключить телефон хотя бы на день, оставив его дома забыть про него.*

*Если вы не будете чувствовать дискомфорта и проживете день без любимого телефона, значит, зависимости нет.*





# *Правила пользования мобильным телефоном*

- ✓ *Чем короче разговор, тем безопаснее для здоровья.*
- ✓ *Дождитесь соединения, прежде чем подносить телефон к голове.*
- ✓ *Старайтесь носить телефон как можно дальше от жизненно важных органов.*
- ✓ *Пользуйтесь гарнитурами и системами "свободные руки", чтобы держать сотовый телефон подальше от головы и тем самым уменьшить его воздействие.*



# *Правила пользования мобильным телефоном*

- ✓ *Старайтесь не разговаривать в закрытом пространстве (автомобиле, лифте, поезде, гараже и др.).*
- ✓ *Не пользуйтесь мобильным телефоном во время грозы.*
- ✓ *Не пользуйтесь мобильным телефоном во время пересечения проезжей части.*

# ВАЖНЫЕ НОМЕРА ТЕЛЕФОНОВ



**Телефоны  
экстренных  
оперативных  
служб**

# *Специальные службы защиты населения*



**ПОЖАРНАЯ ОХРАНА**

**01**

# Специальные службы защиты населения



**ПОЛИЦИЯ**

**02**

# Специальные службы защиты населения



**СКОРАЯ ПОМОЩЬ**

**03**

# Специальные службы защиты населения



АВАРИЙНАЯ ГАЗОВАЯ  
СЛУЖБА

04



*Единый номер вызова  
экстренных оперативных  
служб*

# По какому телефону будешь звонить?

101

102

103

104



# По какому телефону будешь звонить?

101

102

103

104



По какому телефону будешь звонить?

101

102

103

104



# По какому телефону будешь звонить?

101

102

103

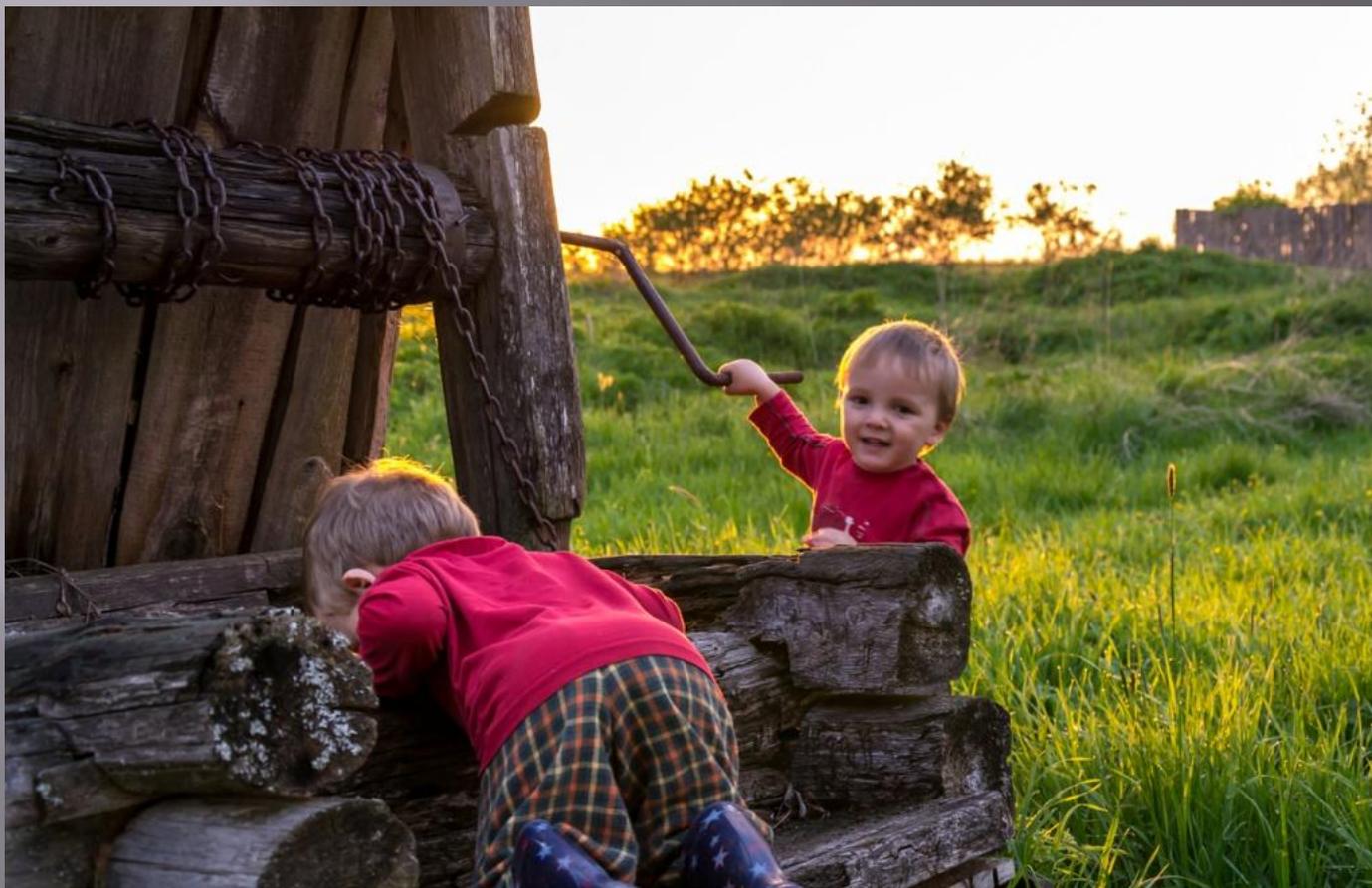
104



Объясни ситуацию на фотографиях. Что может произойти?



101



112

**Срочно вызывайте МЧС – службу спасения!**

# Алгоритм вызова экстренных служб

1. Набрать номер соответствующей службы.
2. Четко сказать, что случилось.
3. Назвать точный адрес.
4. Назвать свое имя, фамилию и номер телефона.
5. Ответить на все вопросы диспетчера.

