



ЭТИКЕТ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ.

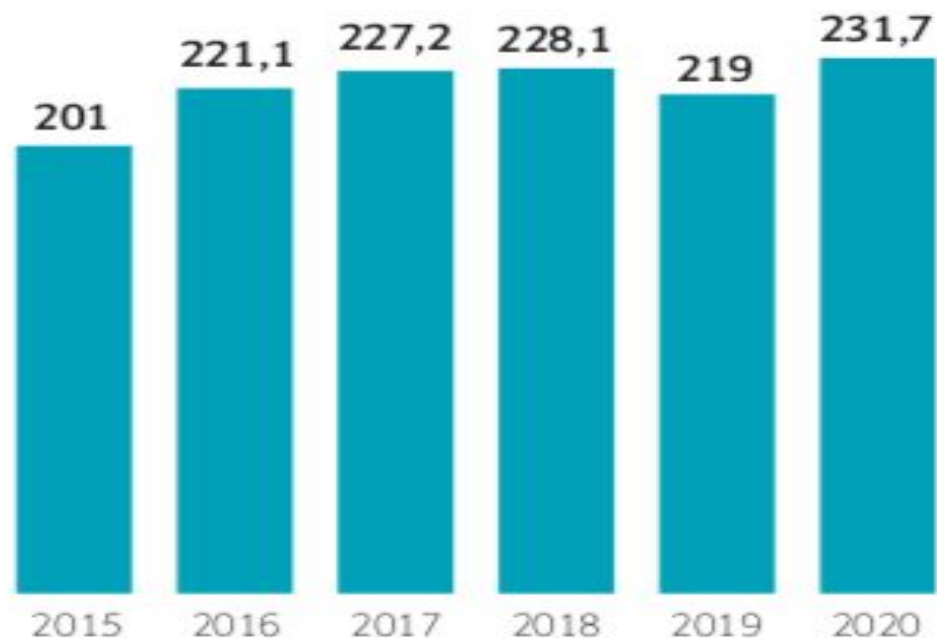
ВОСКАНЯН ГЕНРИХ

ВВЕДЕНИЕ



ТЕЛЕФОННЫЕ РАЗГОВОРЫ – НЕОТЪЕМЛЕМАЯ ЧАСТЬ НАШЕЙ ЖИЗНИ И БУДУЩЕЙ РАБОТЫ

Сколько россияне говорят по мобильному телефону
Данные на первое полугодие
каждого года, млрд мин



ИСТОЧНИК: МИНКОМСВЯЗИ

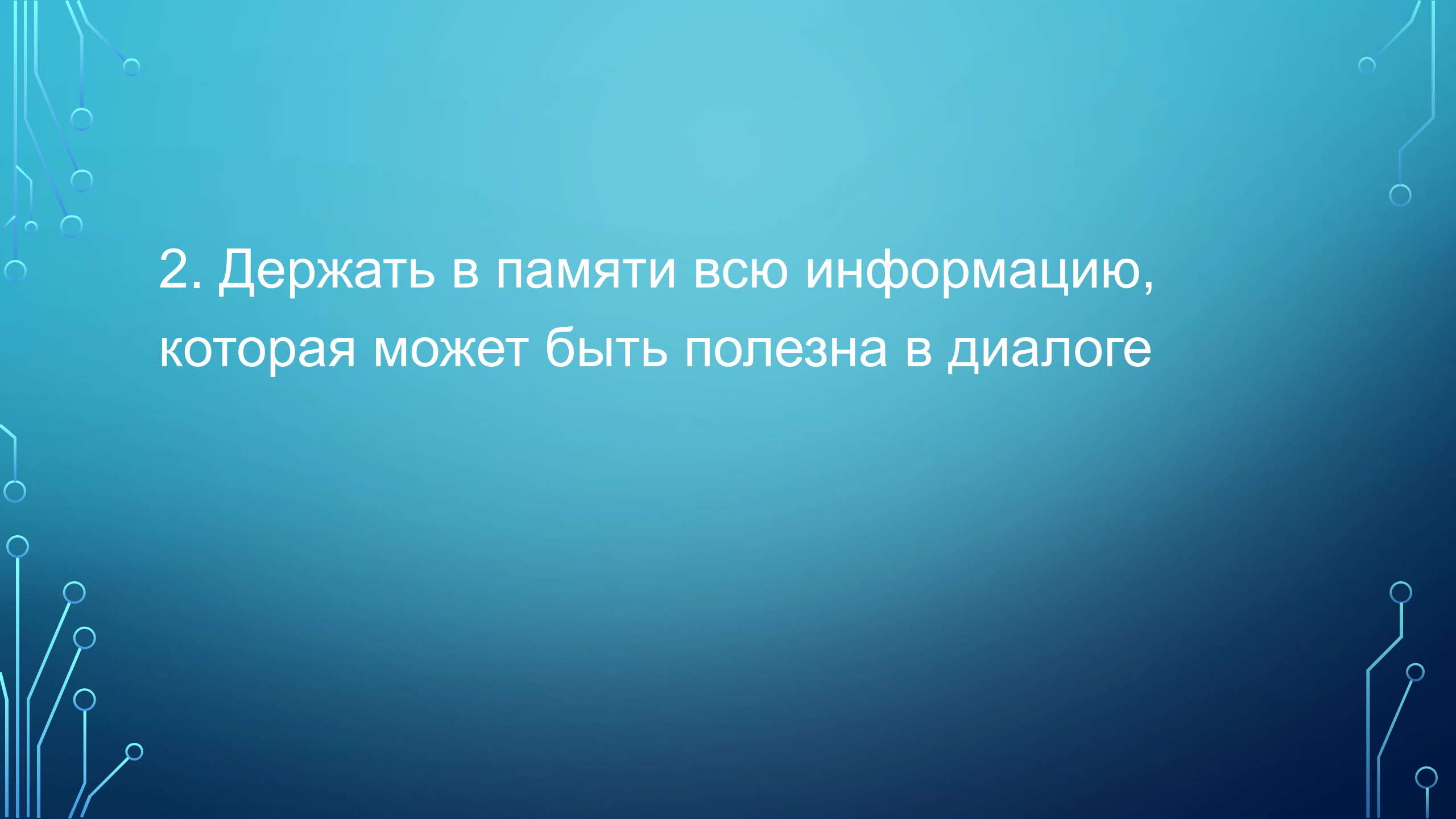
ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ



РЕКОМЕНДАЦИИ

The background is a dark blue gradient. In the corners, there are decorative white and light blue circuit-like patterns consisting of lines and circles, resembling a PCB or network diagram.

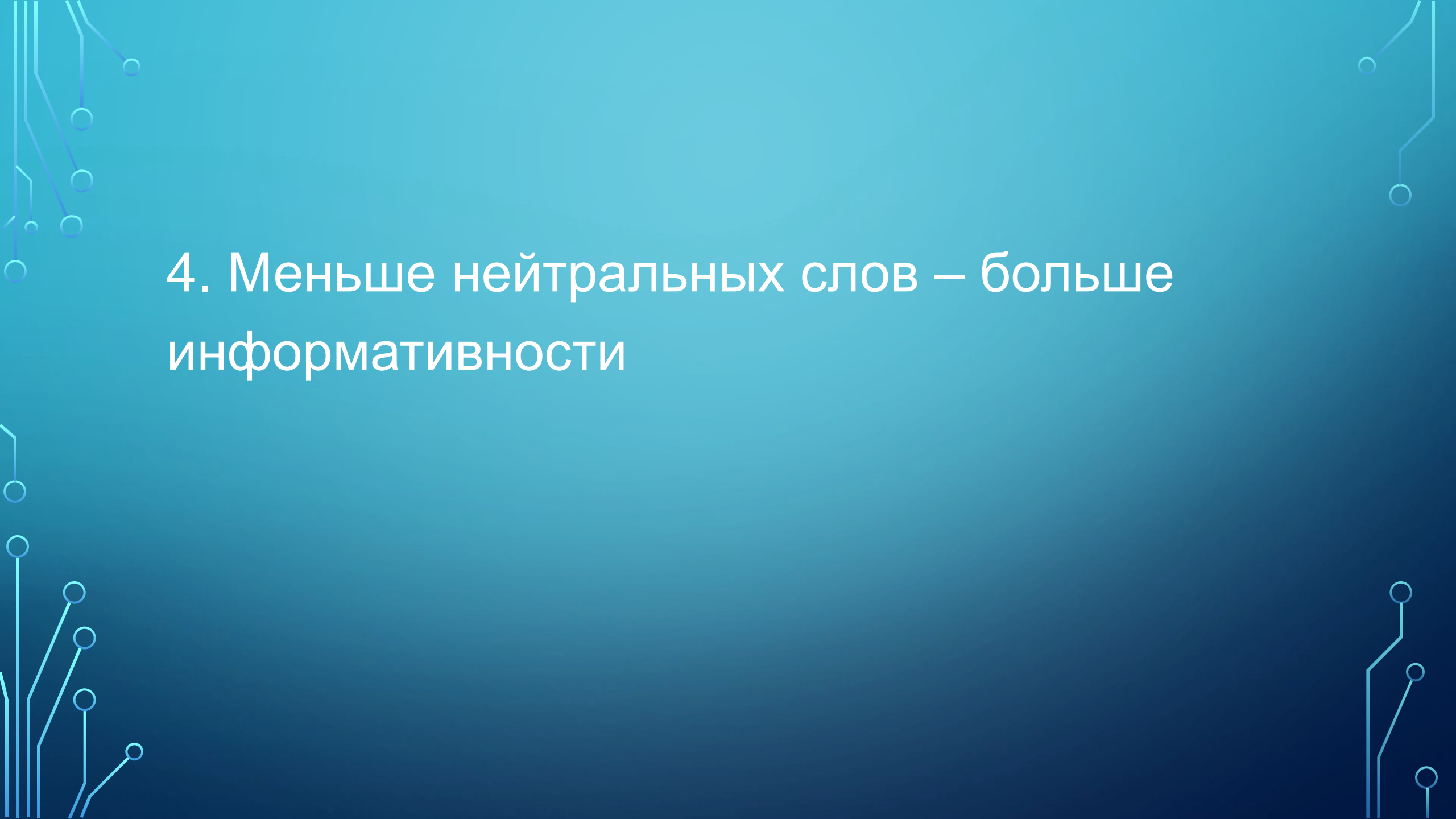
1. Необходимо тщательно подготовиться к разговору.

The background is a solid teal color. In the four corners, there are decorative white line-art patterns resembling circuit traces or neural network connections. These patterns consist of straight lines of varying lengths and angles, ending in small white circles.

2. Держать в памяти всю информацию,
которая может быть полезна в диалоге

The image features a blue gradient background with decorative white circuit-like lines in the corners. These lines consist of straight paths that turn at right angles and terminate in small circles, resembling a printed circuit board layout. The lines are positioned in the top-left, top-right, bottom-left, and bottom-right corners, framing the central text.

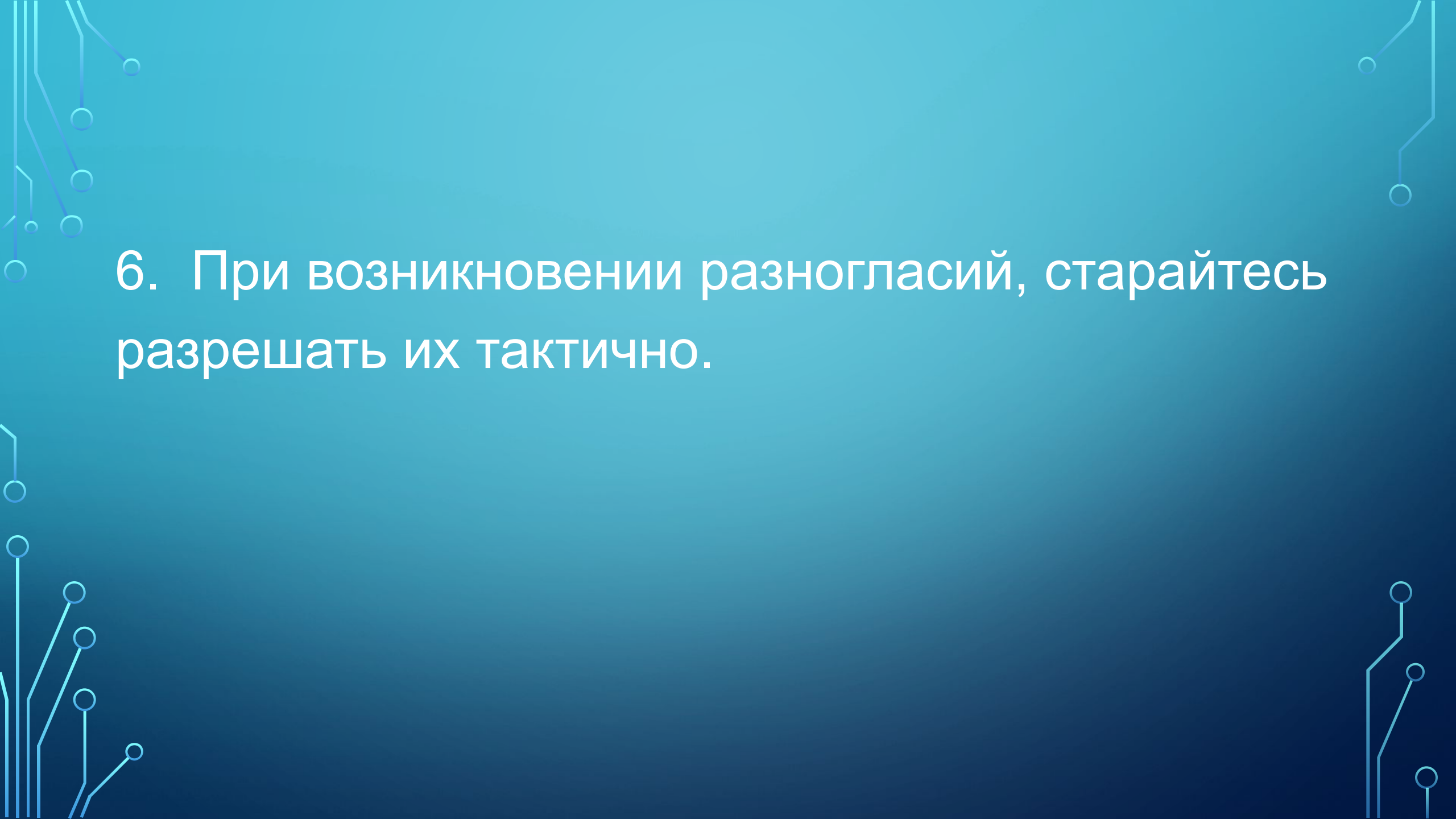
3. Говорите кратко.

The background is a dark blue gradient. In the corners, there are decorative white and light blue lines that resemble a circuit board or a network diagram, with small circles at the end of the lines.

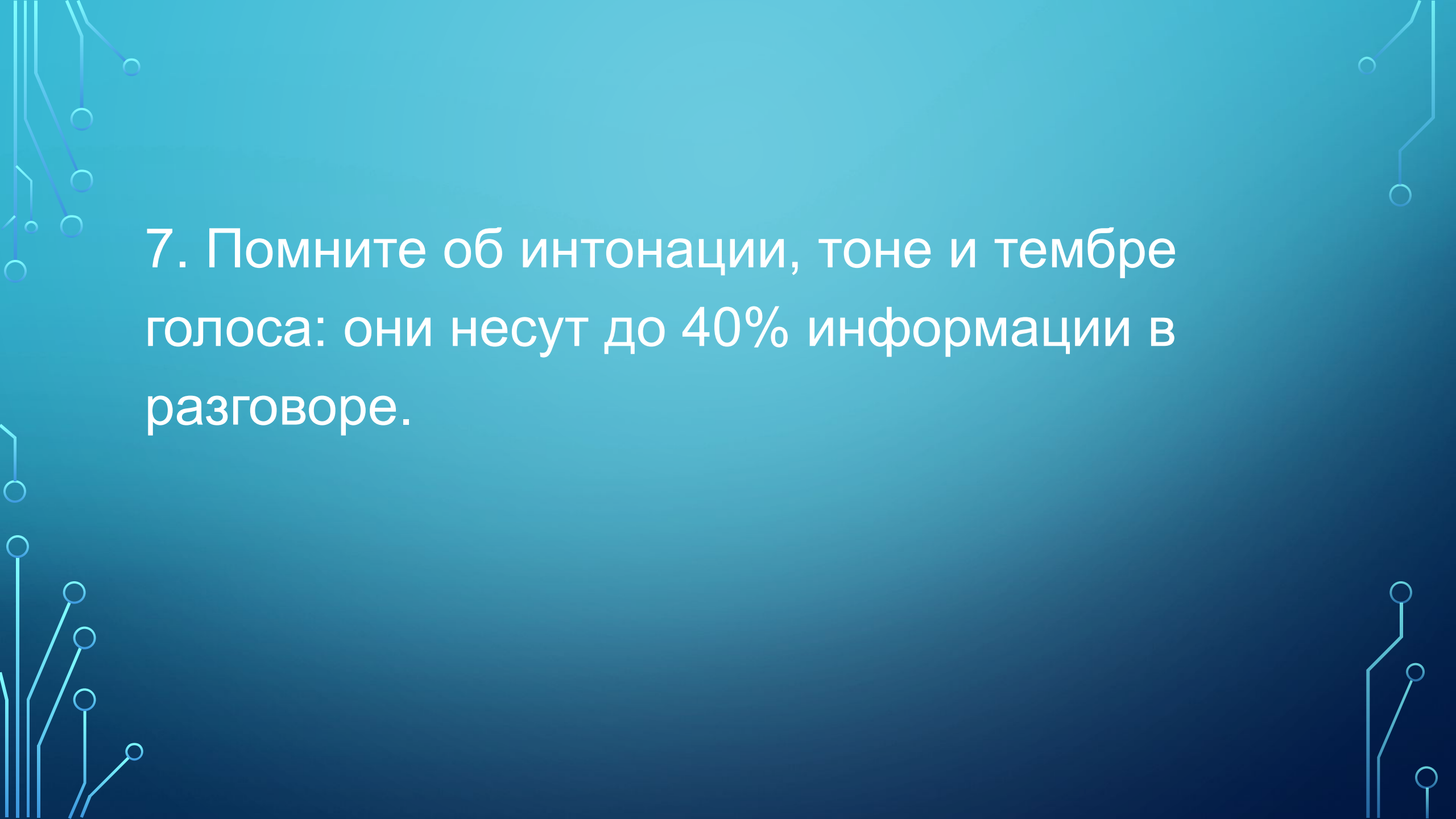
4. Меньше нейтральных слов – больше информативности

The background is a solid teal color with a subtle gradient. In the four corners, there are decorative white line-art patterns resembling circuit traces or neural network connections, with small circles at the end of the lines.

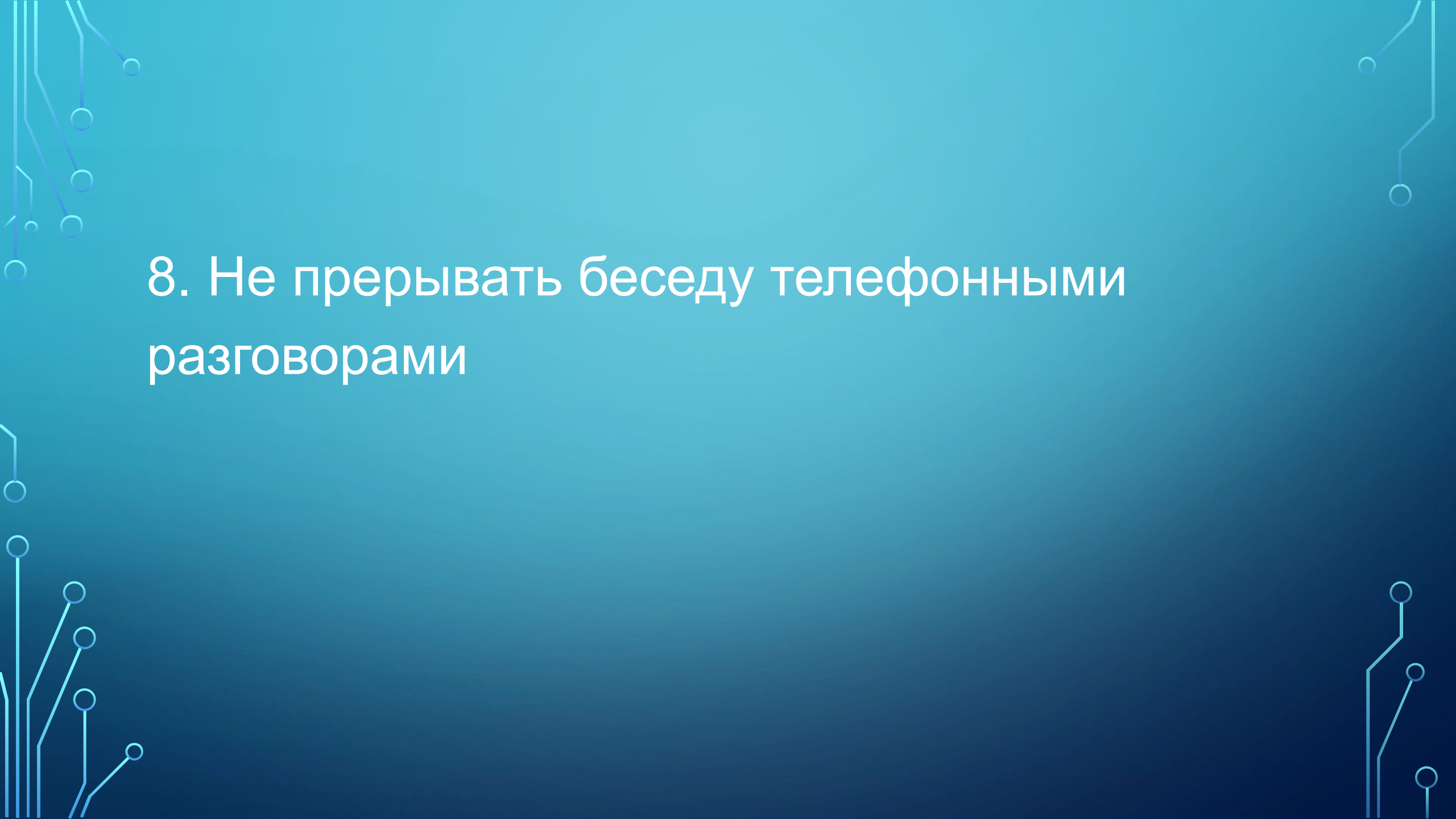
5. Помните о правилах введении беседы

The background is a solid teal color. In the four corners, there are decorative white line-art patterns resembling circuit traces or a network diagram. These patterns consist of straight lines of varying lengths and angles, ending in small white circles. The patterns are more dense in the bottom-left and top-left corners and more sparse in the top-right and bottom-right corners.

6. При возникновении разногласий, старайтесь разрешать их тактично.

The background is a dark blue gradient. In the corners, there are decorative white and light blue circuit-like patterns consisting of lines and small circles, resembling a PCB or a network diagram.

7. Помните об интонации, тоне и тембре голоса: они несут до 40% информации в разговоре.

The background is a solid teal color. In the four corners, there are decorative white line-art patterns resembling circuit boards or neural networks, with lines and small circles connecting them.

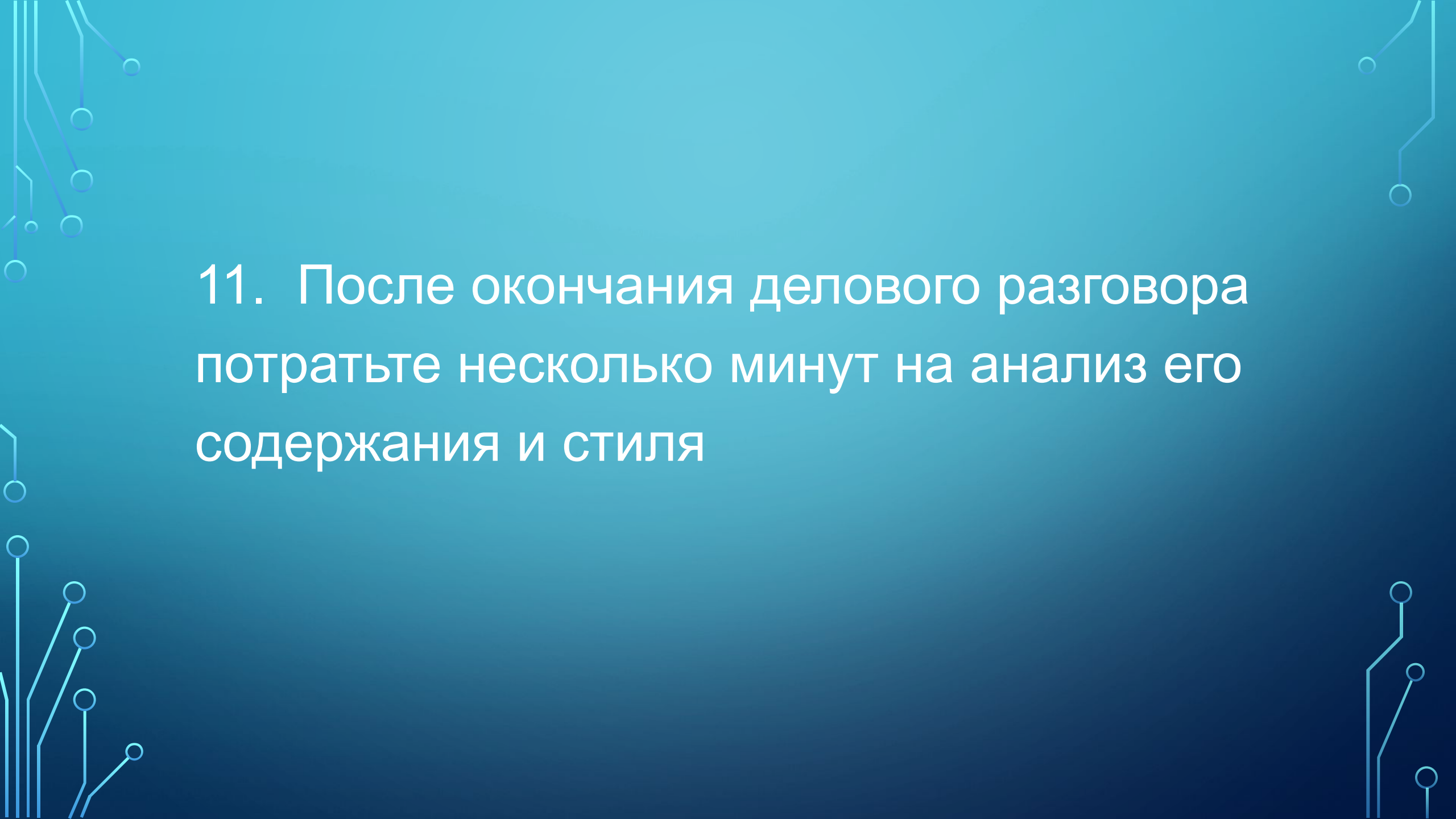
8. Не прерывать беседу телефонными разговорами

The background is a dark blue gradient. In the corners, there are decorative white and light blue lines that resemble a circuit board or a network diagram, with small circles at the end of the lines.

9. Будьте всегда готовы записать нужную
информацию

The background is a solid teal color with a subtle gradient. In the four corners, there are decorative white line-art patterns resembling circuit traces or neural network connections. These patterns consist of straight lines of varying lengths and angles, ending in small circles, creating a technical or digital aesthetic.

10. Вежливо закончить разговор

The background is a solid teal color. In the four corners, there are decorative white line-art patterns resembling circuit boards or neural networks, with lines and small circles connecting them.

11. После окончания делового разговора
потратьте несколько минут на анализ его
содержания и стиля

ПРИМЕР ПРАВИЛЬНОГО РАЗГОВОРА ПО ТЕЛЕФОНУ С ПОТЕНЦИАЛЬНЫМ КЛИЕНТОМ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКОЙ ФИРМЫ

- *(название фирмы), добрый день.*
- *Здравствуйте, я хотел бы узнать цены на ваши услуги.*
- *Да, конечно. Меня зовут Николай, я руководитель клиентского отдела. Могу я узнать, как зовут вас?*
- *Артем Дмитриевич.*
- *Приятно познакомиться, Артем Дмитриевич. У нас довольно большой спектр услуг. Чтобы я мог ответить на ваш вопрос, пожалуйста, опишите вкратце, что у вас произошло?*
- *Я попал в ДТП, у виновника в ГИБДД какие-то связи, я опасюсь, что мне не возместят ущерб за разбитую машину и еще заставят платить из своего кармана.*
- *Когда и где это произошло, в каком ГИБДД рассматривается дело?*
- *Московский проспект, дом 48, неделю назад. Дело в ГАИ Московского района.*
- *В таком случае предлагаю обсудить все подробности при личной встрече. Когда вам удобно было бы приехать к нам на консультацию?*
- *Я не вижу смысла во встрече, вы скажите просто по телефону примерную стоимость, меня интересуют только цифры.*

ПРИМЕР ПРАВИЛЬНОГО РАЗГОВОРА ПО ТЕЛЕФОНУ С ПОТЕНЦИАЛЬНЫМ КЛИЕНТОМ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКОЙ ФИРМЫ

– Юристы подобны врачам: чтобы поставить диагноз, врачу нужны ваши анализы. Вы с этим согласны? Нам нужно посмотреть ваши документы. Для врача анализы, а для юриста – ваши документы

– На консультации мы изучим ваши документы, зададим вам несколько уточняющих вопросов, определим, как именно мы сможем вам помочь, опишем последовательность действий для решения вашей проблемы.

– По окончании консультации у вас будет в голове четкая картина того, что и как нужно сделать, чтобы добиться нужных результатов.

– Скажите, вам удобно будет подъехать к нам сегодня или завтра?

– Сколько все-таки стоят ваши услуги?

– Я могу вам сказать, что у нас не самые низкие ставки по городу, и причина этого заключается в том, что мы делаем свою работу хорошо и добиваемся результата. А качество стоит денег, вы, наверное, и сами это понимаете. Цена за услуги начинается от... – (и называет самую нижнюю планку). Подробнее можно будет сказать после изучения ваших документов.

ПРИМЕРЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ В ЮРИДИЧЕСКОЙ СФЕРЕ ДЛЯ ПРИВЛЕЧЕНИЯ КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ

БЕСПЛАТНЫЕ ЮРИДИЧЕСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ



- Что делать, если нет возможности оплачивать кредит?
- Не знаете с чего начать?
- Боитесь уголовной ответственности?
- Не знаете законов, способных вас защитить?

8(900)-32-77-555

Бесплатная юридическая консультация!
Запишитесь прямо сейчас и вздохните свободно.

Выход есть!

Адрес: г. Наб. Челны, ул. Ш. Усманова, д. 13, оф. 6

Телефон для справок : 8(900)-32-77-555

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ПРАВО и НЕДВИЖИМОСТЬ



Оказание
юридических услуг

Помощь
в оформлении прав
на земельные участки

ул. Фрунзе, 40, оф. 301-6

тел. 59-77-64



Московская Юридическая Консультация

АДВОКАТЫ-ЮРИСТЫ

ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ГРАЖДАНАМ!

Квалифицированные юридические услуги для населения по всем категориям дел любой сложности и запущенности.

Помощь по жилищным и земельным делам и спорам

Помощь по семейным делам и спорам

Помощь по наследственным делам и спорам

Помощь по трудовым и пенсионным делам и вопросам

Защита граждан по уголовным делам

АРБИТРАЖНЫЕ ДЕЛА И СПОРЫ. Помощь гражданам и юрлицам.

Помощь ВОДИТЕЛЯМ!

Дежурные телефоны: Круглосуточно и без выходных.

8 (916) 327-05-33

8 (915) 115-11-08



ЗВОНИТЕ!

обязательно поможем.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

