



ЭТИКЕТ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ.

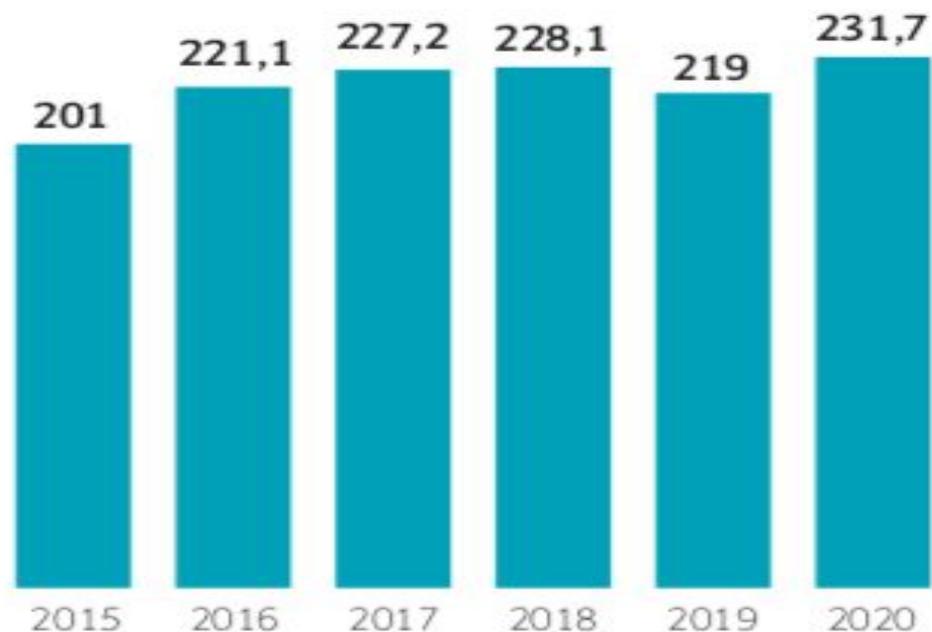
ВОСКАНЯН ГЕНРИХ

ВВЕДЕНИЕ



ТЕЛЕФОННЫЕ РАЗГОВОРЫ – НЕОТЪЕМЛЕМАЯ ЧАСТЬ НАШЕЙ ЖИЗНИ И БУДУЩЕЙ РАБОТЫ

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

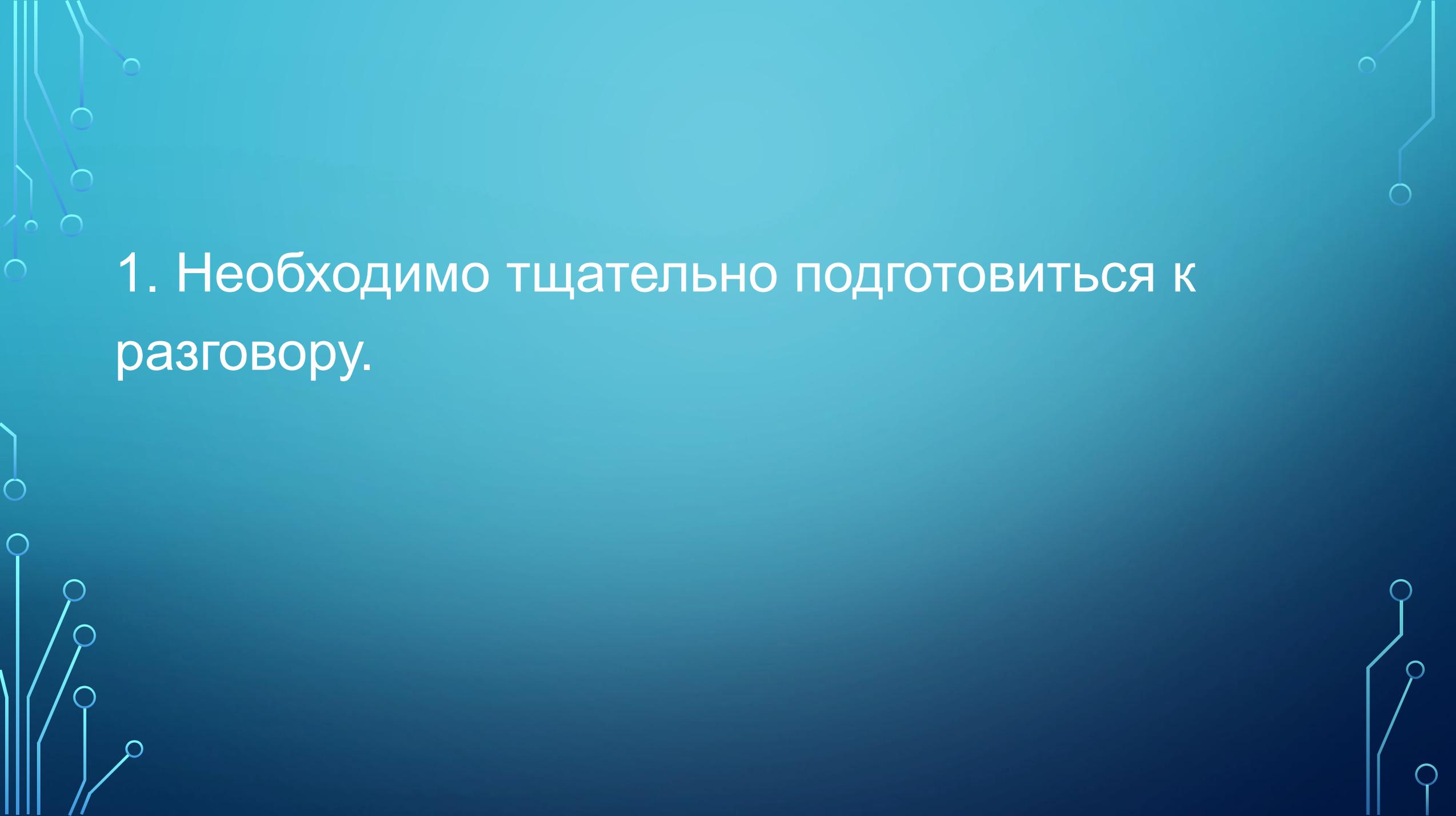


ИСТОЧНИК: МИНКОМСВЯЗИ

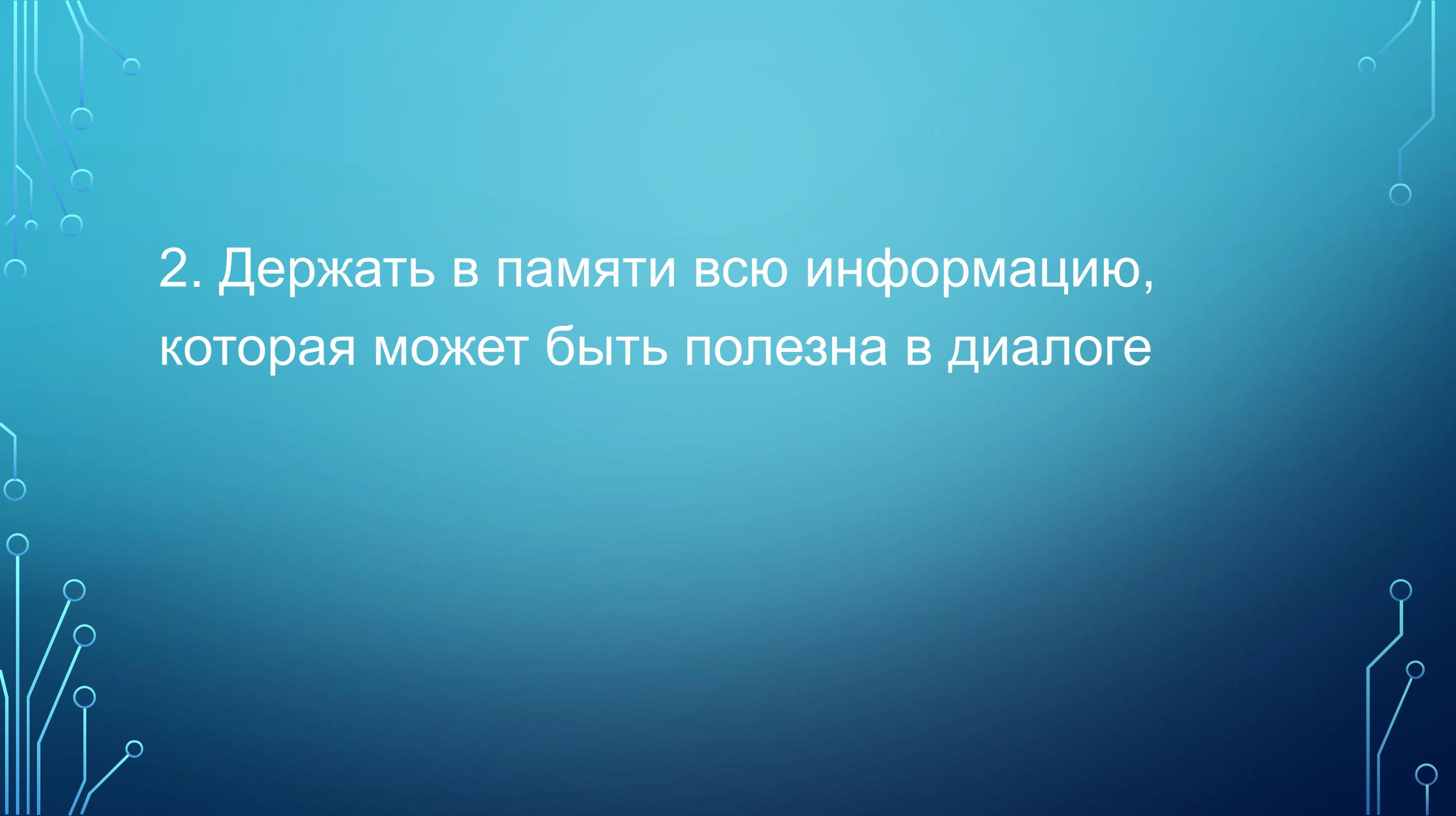
ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ



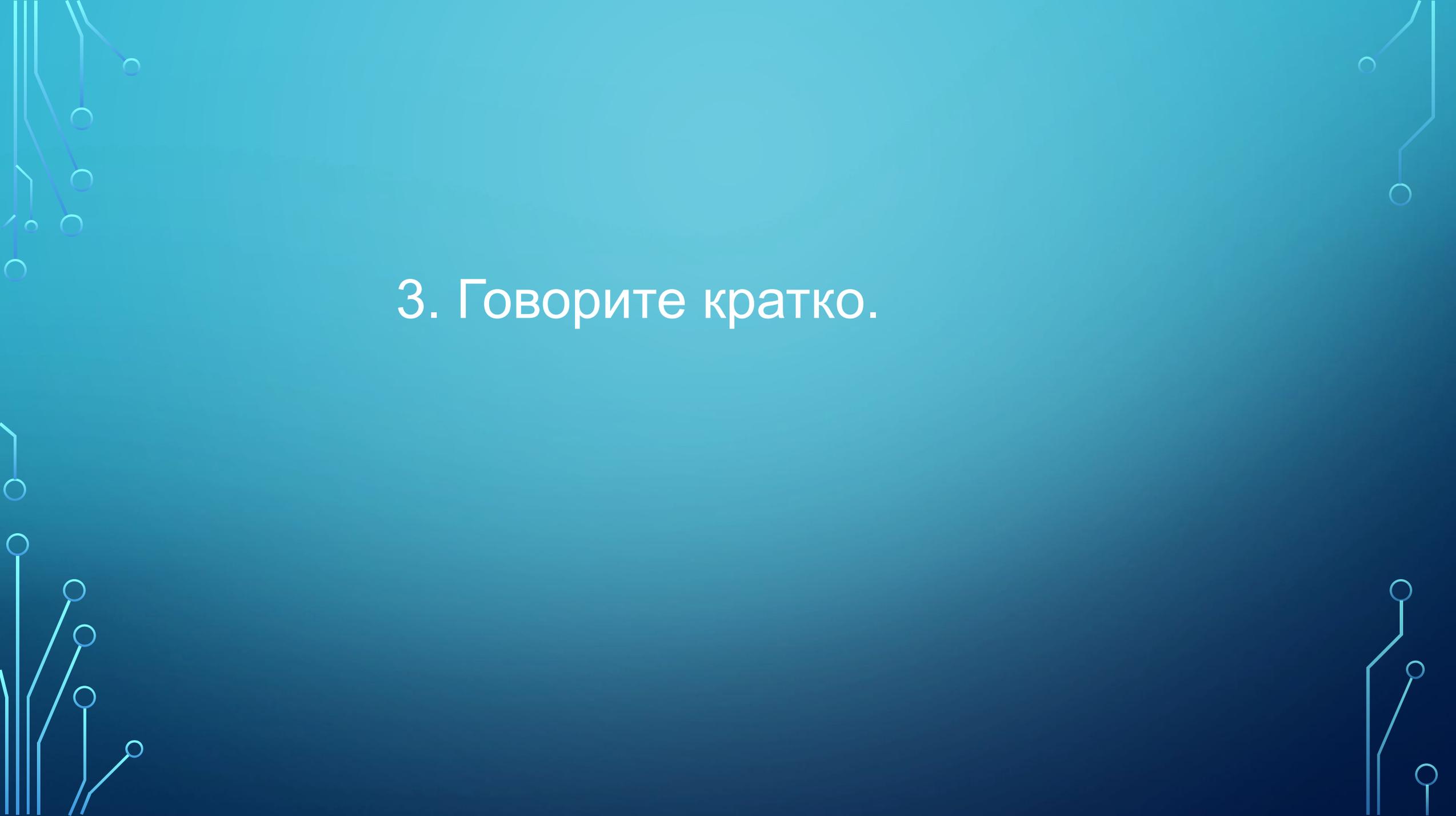
РЕКОМЕНДАЦИИ

The background is a dark blue gradient. In the corners, there are decorative white and light blue circuit-like lines with small circles at the ends, resembling a PCB layout.

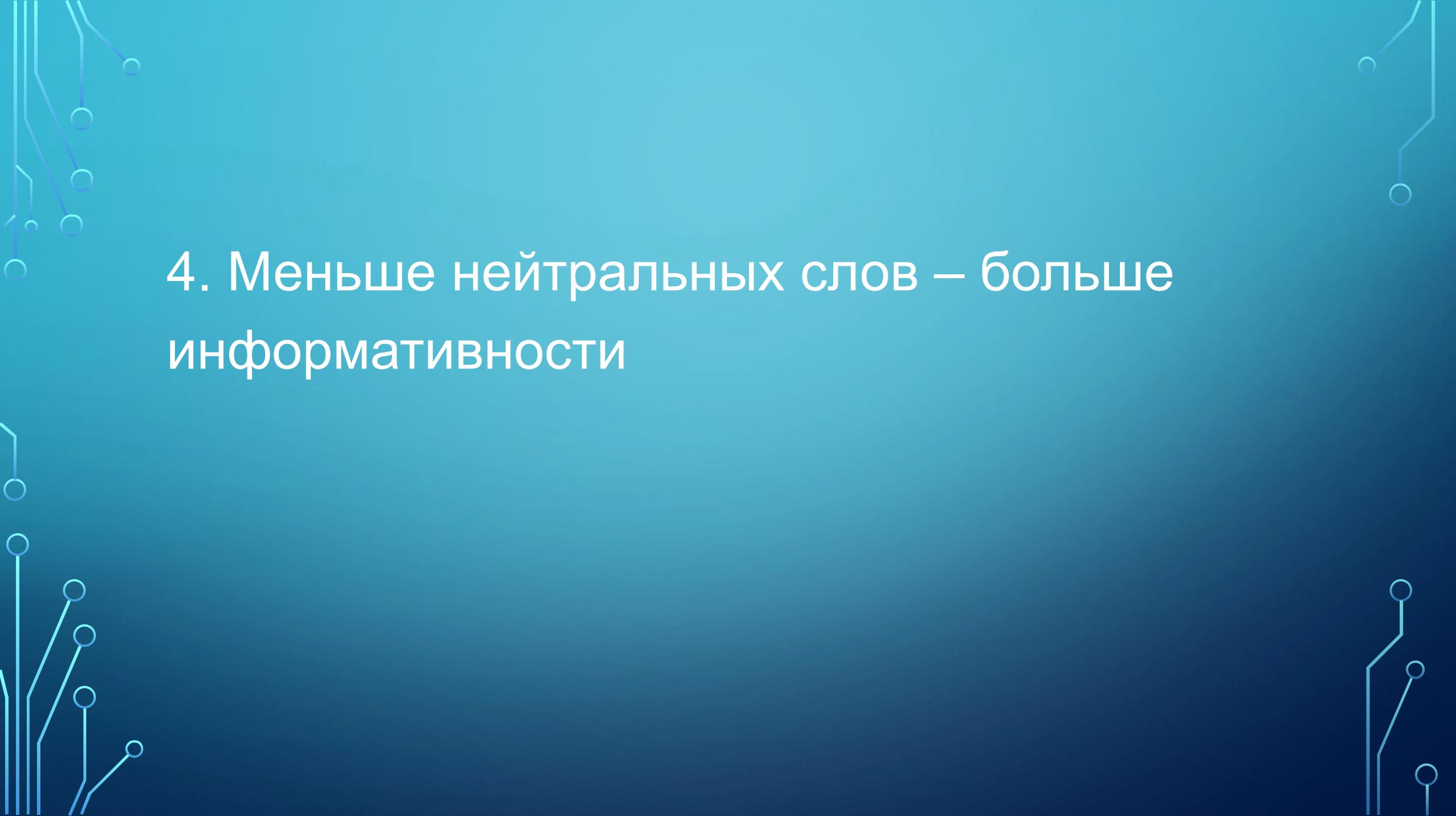
1. Необходимо тщательно подготовиться к разговору.

The background is a solid teal color. In the 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. The patterns are located in the top-left, top-right, bottom-left, and bottom-right corners.

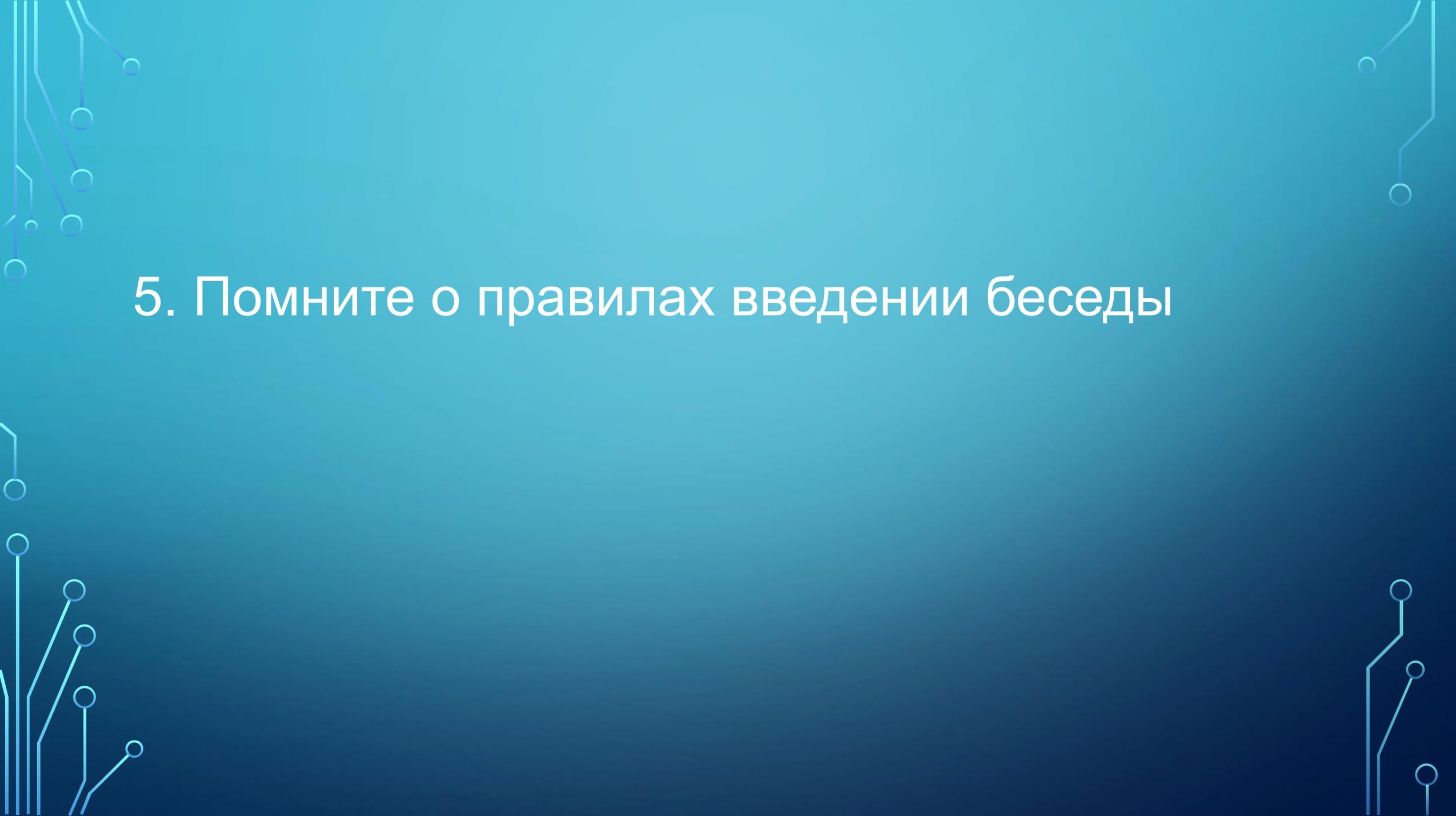
2. Держать в памяти всю информацию,
которая может быть полезна в диалоге

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 printed circuit board (PCB) layout.

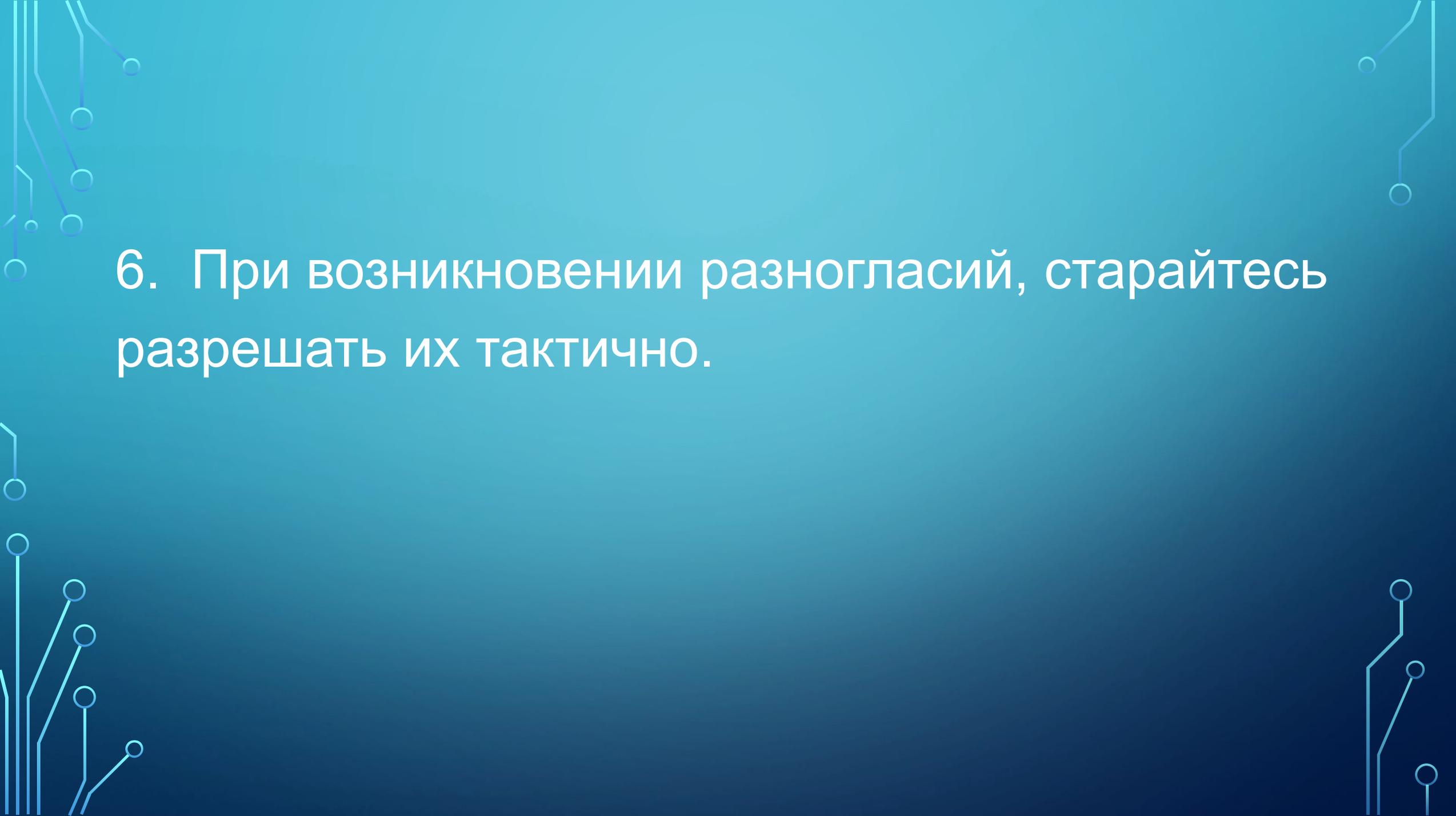
3. Говорите кратко.

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 thin lines that branch out and terminate in small circles, creating a sense of digital connectivity.

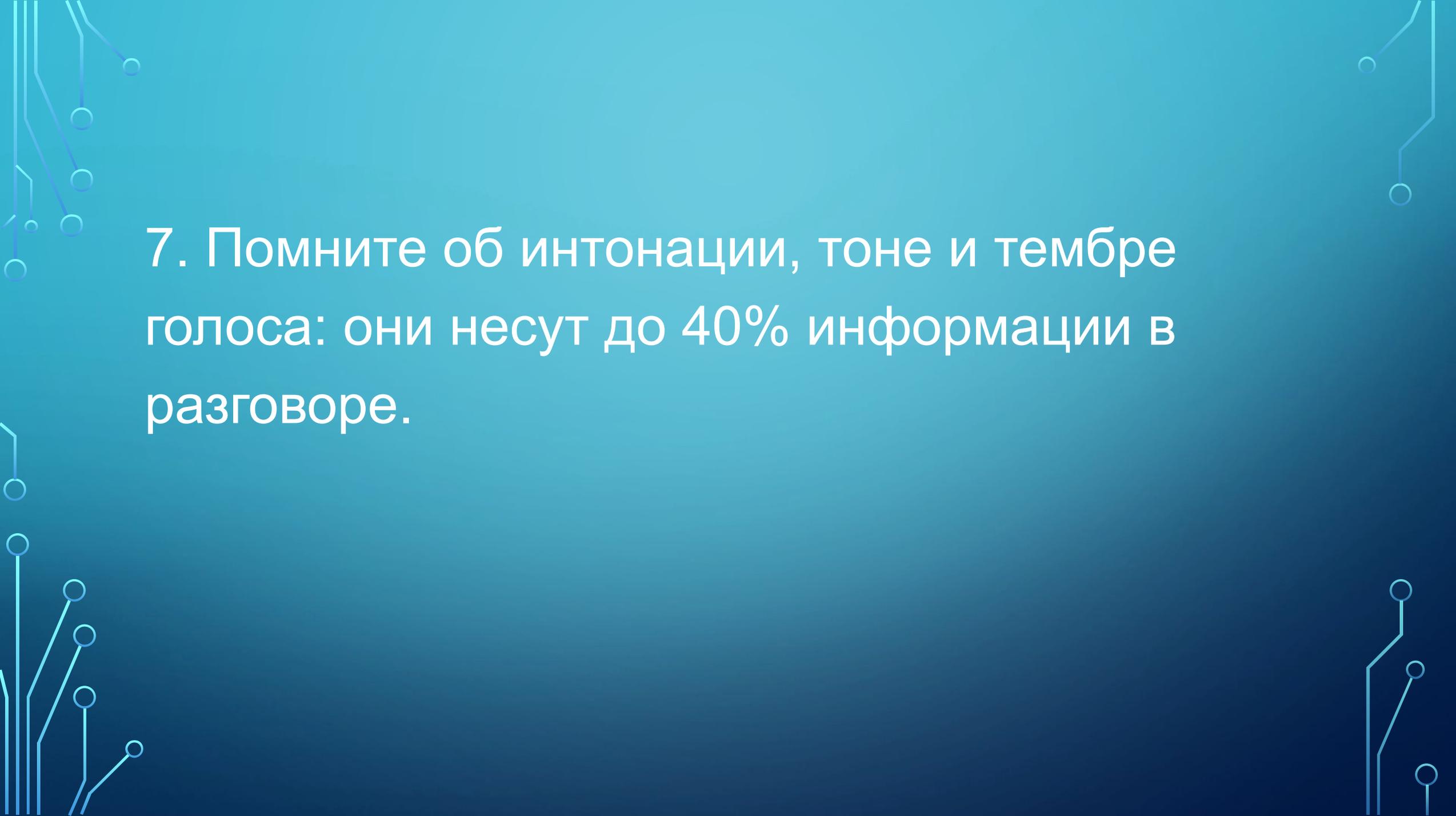
4. Меньше нейтральных слов – больше информативности

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.

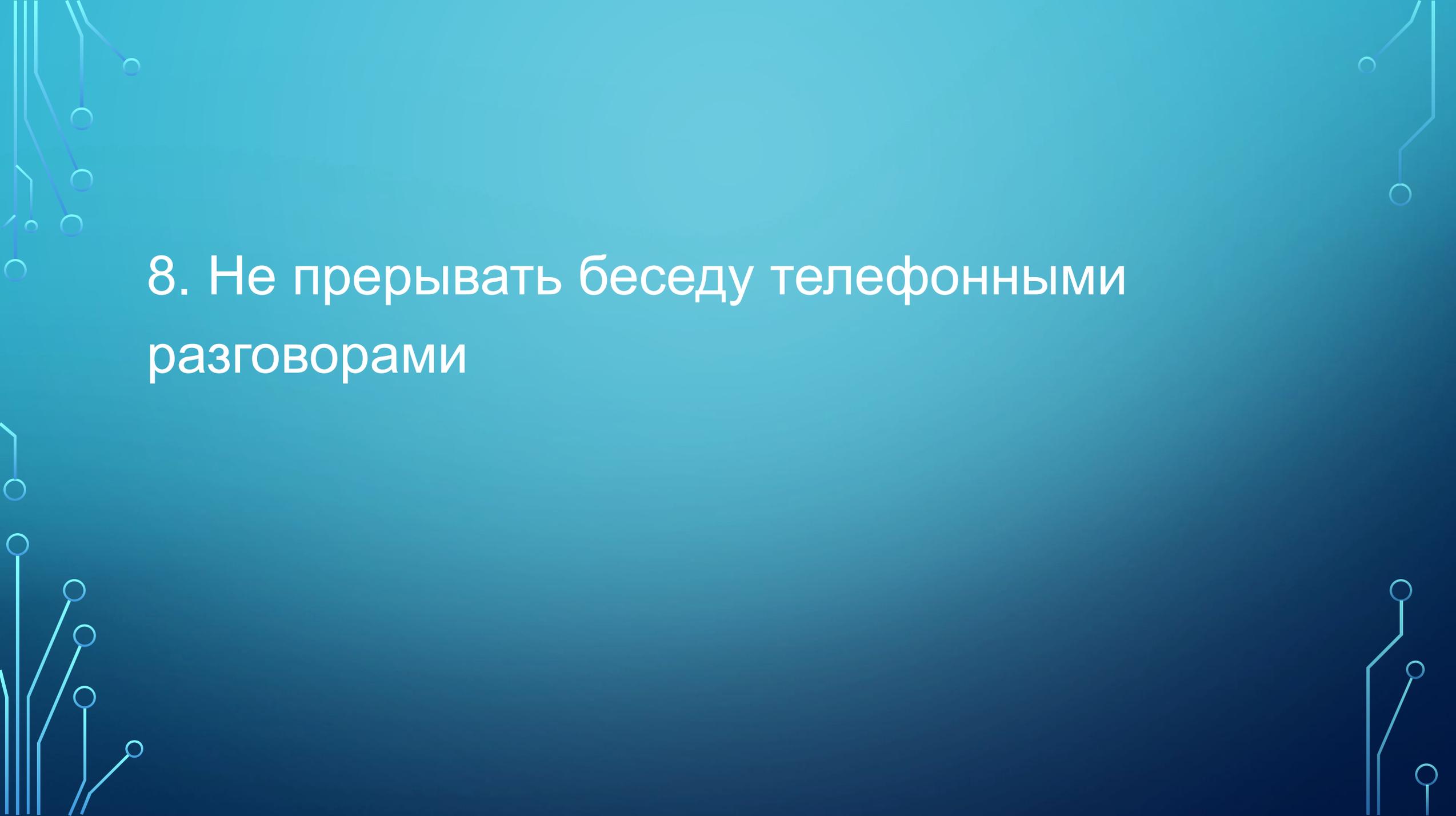
5. Помните о правилах введении беседы

The background is a solid teal color. In the four corners, there are decorative white line-art patterns resembling circuit traces or a stylized tree structure. These patterns consist of thin lines that branch out and terminate in small circles.

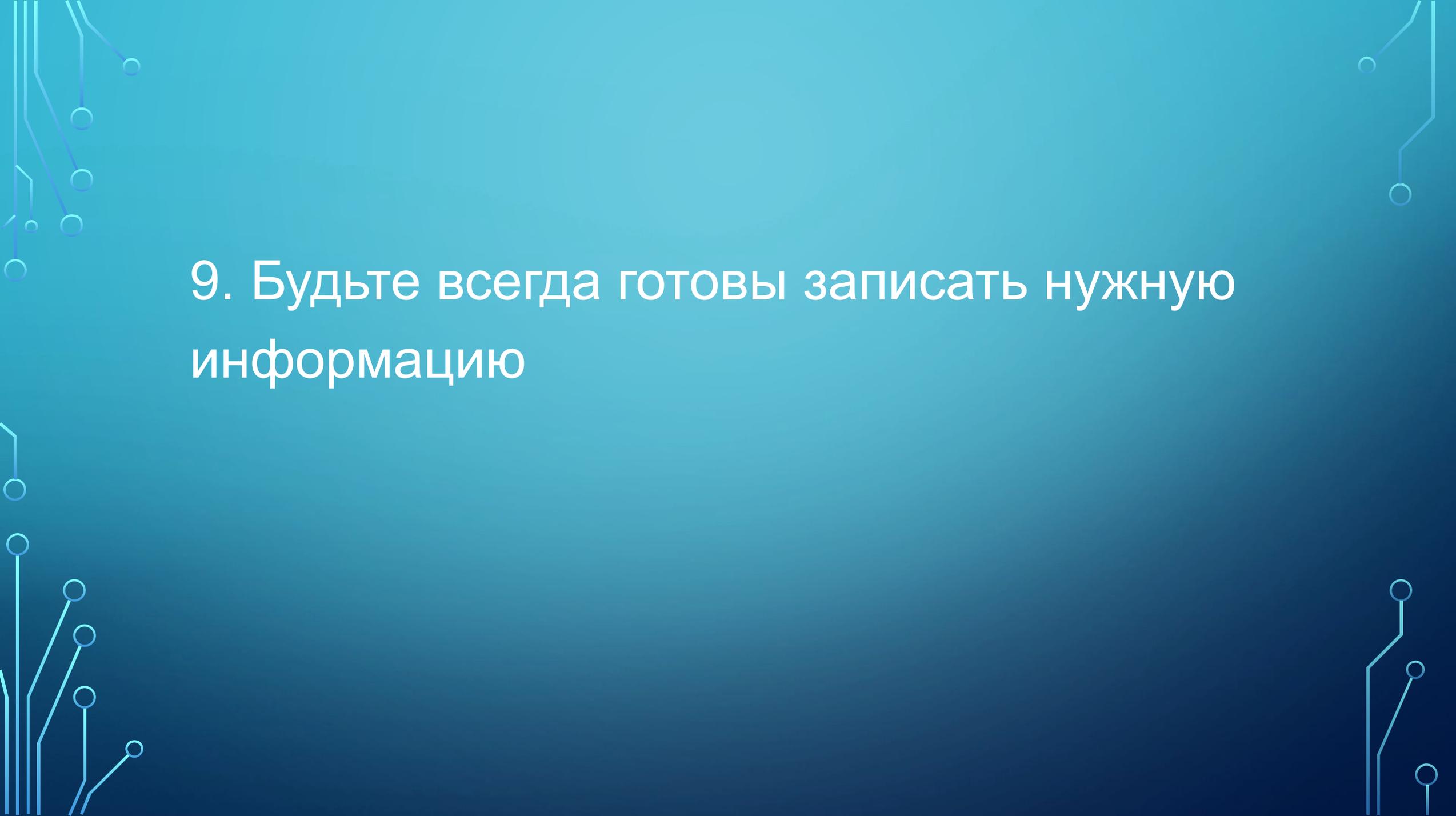
6. При возникновении разногласий, старайтесь разрешать их тактично.

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

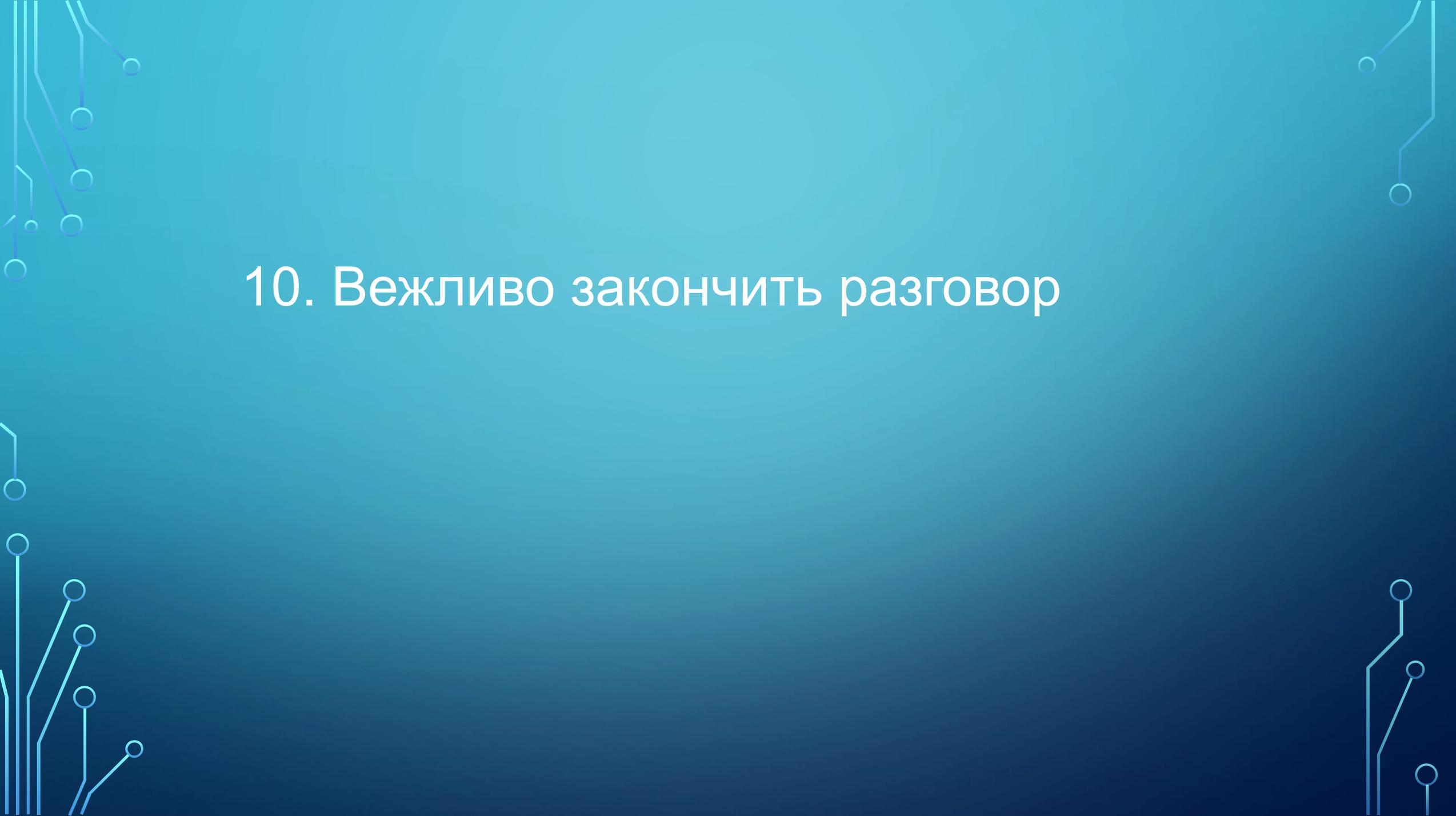
7. Помните об интонации, тоне и тембре голоса: они несут до 40% информации в разговоре.

The background is a solid teal color with a gradient. In the corners, there are decorative white and light blue circuit-like patterns consisting of lines and circles, resembling a printed circuit board or a network diagram.

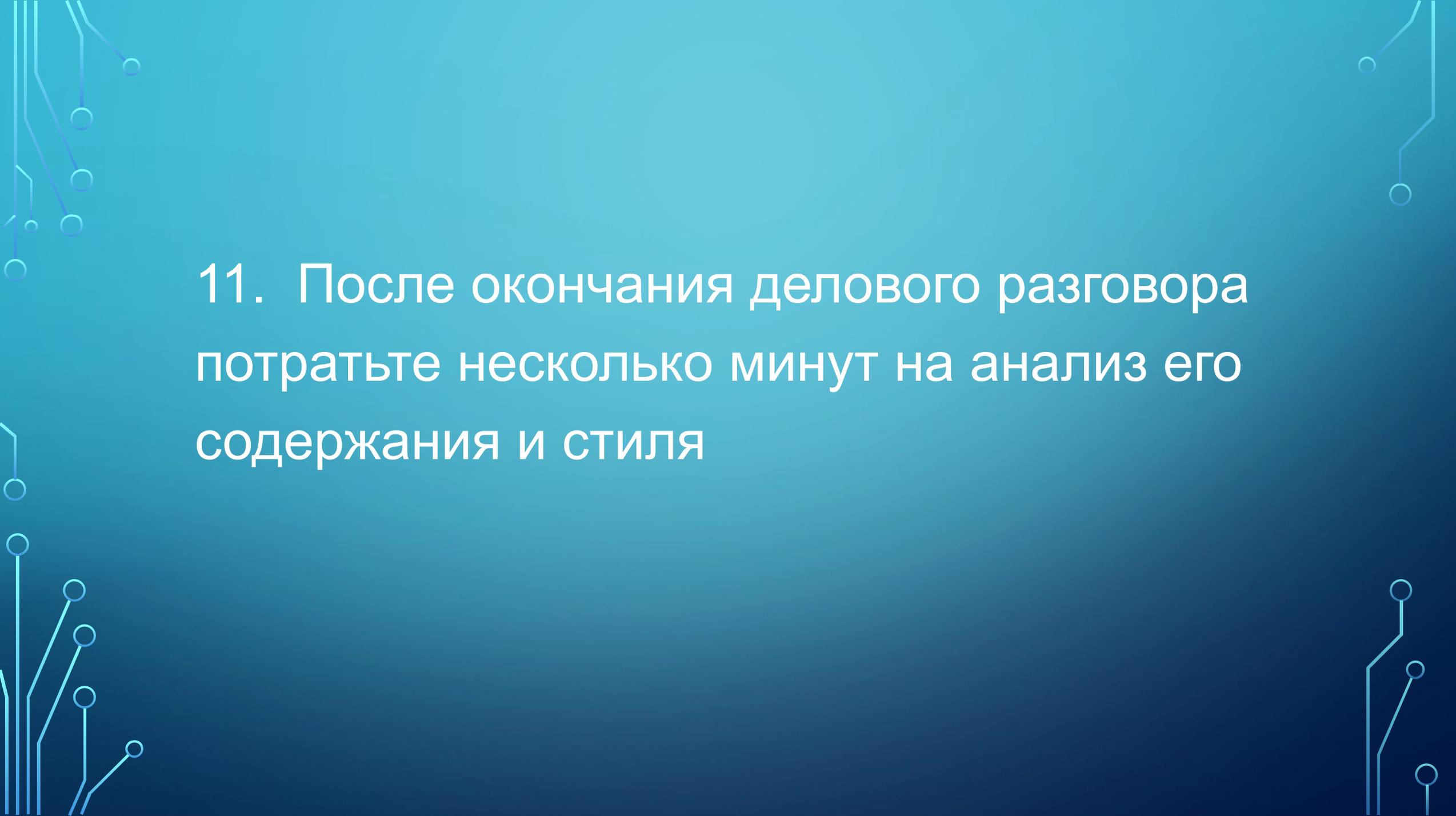
8. Не прерывать беседу телефонными разговорами

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 traces or neural network connections. These patterns consist of straight lines of varying lengths and thicknesses, ending in small circles. The patterns are more dense in the bottom-left and top-right corners and more sparse in the top-left and bottom-right corners.

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

