

ЭТИКЕТ В ДЕЛОВОМ ДИАЛОГЕ ПО ТЕЛЕФОНУ

АГАТАЕВА ИЛЬВИРА 292 ГРУППА

Деловое общение по телефону

- В наш прогрессивный век главенствующую позицию занимает коммуникативное взаимодействие. Большинство сложных вопросов и задач можно решить с помощью телефонных переговоров. Благодаря общению посредством данного средства связи люди способны заключить наиболее выгодное соглашение либо при «неверном раскладе» совсем лишиться важного клиента. Именно поэтому каждый грамотный мужчина обязан владеть основами телефонного этикета. Что такое деловое общение по телефону, и как правильно его вести – тема нашей сегодняшней статьи.
- Подготовка к предстоящей беседе
- Основы делового общения по телефону
- Как себя вести, если звонят вам
- Какие ошибки делают в ходе телефонной беседы
- Что не рекомендуется делать при звонке в вашу фирму
- Правильно вести переговоры должен научиться любой из нас, поскольку у человека, ведущего беседу, нет возможности видеть оппонента и его действия. Склонить потенциального клиента в свою сторону таким образом, чтобы у него не появилось желание бросить трубку на первых минутах разговора, – это потребует немало усилий. От умения вести телефонные переговоры зависит репутация человека и той организации, которую он представляет.



Подготовка к предстоящей беседе

- Перед серьезным телефонным звонком следует тщательно к нему подготовиться следующим образом:
- Настроиться морально.
- Сформулировать, а лучше записать цель, план и основные вопросы предстоящего разговора на бумаге, которая будет всегда лежать перед вами в ходе переговоров.
- Обязательно подготовить все материалы, которые могут пригодиться в течение телефонных переговоров.
- Нужно отстраниться от негатива и личных проблем еще до начала разговора, поскольку голос способен выдать агрессивный настрой, который клиент зачастую принимает на свой счет.
- Время для переговоров необходимо подбирать так, чтобы оно было удобным и для вас, и для собеседника. Если намечается звонок деловому партнеру, постарайтесь заранее обговорить с ним удобное для него время.

ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

- При совершении звонка в первую очередь стоит представиться и сообщить, с какой целью вы звоните. При этом необходимо выбрать доброжелательный тон. Телефонный разговор должен проходить без продолжительных пауз, он должен быть энергичным и лаконичным.
- При деловом общении старайтесь придерживаться доброжелательного тона
- При деловом общении старайтесь придерживаться доброжелательного тона
- Нельзя оказывать психологическое давление в процессе ведения переговоров, поскольку в данном случае вряд ли вам удастся завоевать таким образом расположение потенциального клиента. Старайтесь не задавать некорректных вопросов. В том случае, когда телефонный звонок международный либо междугородний, необходимо следить, чтобы он продолжался не более шести минут. Все деловые предложения и требования обязательно должны быть подкреплены аргументами. На вопросы следует отвечать правдиво и кратко. План разговора лучше заранее законспектировать на бумаге.
- По окончании беседы обязательно проговорите еще раз все договоренности, к которым вы пришли по ходу разговора. Поскольку звонок инициировали вы, окончание беседы тоже должно исходить от вас, исключая ситуации, когда собеседник старше по должности.
- Когда в конце переговоров вы даете обещание перезвонить, старайтесь не затягивать с этим и в течение суток сделайте повторный звонок. Обязательно учитывайте, что нельзя набирать партнеров на домашний номер.
- В ситуации, когда, позвонив, вы не застаете партнера на рабочем месте, уточните удобное время, чтобы ему перезвонить, и не спрашивайте, где он сейчас находится. С точки зрения деловой этики это некорректно.



Основные правила делового разговора по телефону

- Подсчитано, что каждый телефонный разговор длится 3–5 минут, а так как руководитель разговаривает по делам 20–30 раз в день, значит, в общей сложности несколько часов. Поэтому так важно соблюдать правила и нормы этикета делового разговора по телефону, которые помогут сэкономить время и сделать коммуникацию более эффективной.
- В этой связи назовем следующие правила делового разговора.
- • Уметь верно скорректировать телефонную коммуникацию в том случае, когда в этом возникает необходимость. Этикет делового телефонного разговора должен иметь в своем арсенале целый ряд реплик для корректировки коммуникации. Например: "Как Вы меня слышите?"; "Не могли бы Вы повторить...?"; "Извините, очень плохо слышно"; "Простите, я не расслышал, что Вы сказали" и т.п.
- • Следует правильно выбирать время для звонка, составить план беседы, если телефонный разговор важен, записать вопросы, попытаться спрогнозировать вероятные ответы и предложения делового партнера, держать в памяти или на бумаге даты и номера документов, материалов, имеющих отношение к делу. Необходимо отделять один вопрос от другого, и каждый раз разговор по теме следует заканчивать вопросом, требующим однозначного ответа.
- • Основа успешного проведения делового телефонного разговора – компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении. Важно, чтобы служебный деловой телефонный разговор велся в спокойном вежливом тоне и вызывал положительные эмоции[1].
- • Необходимо помнить, что телефонный этикет позволяет использовать неформальные темы в деловом разговоре, однако долго задерживаться на них не рекомендуется и всегда помнить, что, оказывая знаки внимания и личного уважения к партнеру или клиенту, можно смело прервать "любителя поболтать" вежливым замечанием: "Думаю, нам стоит приступить к делу", "Я вынужден перейти к сути, так как через пять минут начало совещания" и т.п. При этом голос должен звучать максимально энергично. Тем более что принцип экономии времени в телефонной коммуникации никто не отменял.

- Умение слушать и воспринимать также требуют телефонной коммуникативной культуры. Приведем ее некоторые важные императивные требования.
- 1. Поддержите того, кто говорит. Помогите ему почувствовать себя раскованно, создайте комфортные условия.
- 2. Покажите собеседнику, что вы хотите выслушать его. Проявите интерес, проявляйте чуткую реакцию.
- 3. Устраните отвлекающие факторы.
- 4. Внимайте говорящему.
- 5. Постарайтесь понять точку зрения другого человека. "Объединитесь" с собеседником, поделившись аналогичным опытом.
- 6. Будьте терпеливы. Дайте собеседнику высказаться, не перебивайте его.
- 7. Сохраняйте самообладание. Прежде чем начать говорить или отвечать, сделайте паузу. Разгневанный человек неправильно воспринимает смысл слов.
- 8. Будьте осторожны в спорах и критике. Контраргументы и критика заставляют собеседника защищаться, он может "замкнуться" или выйти из себя. Не спорьте.
- 9. Задавайте относящиеся к делу вопросы. Вопросы помогают говорящему, показывают, что вы внимательно его слушаете, что поощряет дальнейшее изложение.



- Существуют определенные правила окончания телефонного разговора:
 - • первым кладет трубку тот, кто позвонил;
 - • мужчина, который позвонил женщине, ждет, когда женщина первой положит трубку;
 - • следует вовремя выйти из контакта с партнером, чтобы сохранить деловые отношения;
 - • недопустимо пресыщение общением;
 - • если начальник позвонил своему подчиненному, то последний ждет, когда положит трубку начальник. Субординацию нарушать никогда нельзя.
- В конце телефонного разговора следует подвести итоги и обязательно поблагодарить собеседника. В этой связи отметим, что:
 - • благодарят за информацию, звонок, предложение, приглашение, поздравление, помощь;
 - • извиняются за беспокойство, за несанкционированный звонок, за затянувшийся разговор (большое количество вопросов), за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за неверное соединение;
 - • выражают надежду на скорую встречу, на благоприятное решение вопроса, исход дела.