



# Телефонный этикет. Алгоритм телефонного разговора

## Основные организационные вопросы

- Время звонка: с 10.00 до 20.00.
- Цель: Поздравление и подарок должны вызвать у «особого» ребенка позитивные эмоции (удивление, интерес, радость, восторг).
- Письменная фиксация данных: Заведите файл с таблицей, в который могут быть такие столбцы: Фамилия и имя ребенка; Дата рождения ребенка; Состояние ребенка; ФИО родителей и их контакты, Адрес проживания семьи; Братья, сестры, их даты рождения; Тип подарка на НГ.

## Алгоритм телефонного разговора

- Приветствие
- Представление себя (имя, фамилия, должность, место работы)
- Ваш контакт мне дали (знакомая организация, должность, ФИО)
- Короткая справка о проекте ПРП. (Проект ПРП существует в городе Екб с 2009 года. Суть проекта: Педагоги и воспитанники клубов по месту жительства, это дети и подростки, создают новогодний праздник «особым» детям на дому и дарят адресные



# Телефонный этикет. Алгоритм телефонного разговора

- **Уточнение сроков поздравлений:** В этом году мы начинаем поздравлять детей с \_\_\_, например, 20 декабря.
- Вы хотите, чтобы наши педагоги и ребята поздравили вашего ребенка с Новым годом на дому?
- **Уточнение особенностей ребенка (диагноза)** Какие физические и психологические особенности у вашего ребенка? На что он реагирует? Сохранен ли интеллект?
- **Обсуждение с родителем вида подарка.** Какой подарок вы хотели, чтобы мы ему подарили? ИЛИ Какой подарок способен вызвать к вашего ребенка положительные эмоции?
- **Прояснение семейной ситуации.** Есть ли в вашей семье еще дети? Какого они года рождения? Сколько человек вы сможете принять?
- **Уточнение адреса проживания:** Семьи с «особыми» детьми иногда получают от государства квартиры и переезжают.
- **Уточнение даты, времени поздравлений.** (Когда вам будет удобно, чтобы мы пришли к вам с поздравлением и подарком?)
- **Предупредительный звонок.** (Я позвоню вам и сообщу точное время нашего визита. Если у вас будут какие-то изменения удобного времени и даты, то позвоните мне. До встречи.
- Перед самым визитом целесообразно за час позвонить и предупредить, что мы уже идем к ним.



# Телефонный этикет. Алгоритм телефонного разговора

## «Подводные камни»:

- ✓ Сложные объективные особенности здоровья ребенка, которые диктуют особые условия организации поздравления. (Это важно соблюсти!)
- ✓ Сложный агрессивный особый ребенок. (В качестве волонтеров лучше взять старших подростков или взрослых.)
- ✓ У родителя могут быть завышенные ожидания к подарку и поздравлению.
- ✓ У родителей могут постоянно меняться требования и пожелания к вашему визиту.

## Рекомендация:

Чтобы прояснить вышеуказанные и другие «подводные камни» педагогу (волонтеру) целесообразно заранее организовать посещение семьи с «особым» ребенком для знакомства с ней, естественно, по предварительной договоренности с родителями.