

ЭТИКЕТ В ДЕЛОВОМ ДИАЛОГЕ ПО  
ТЕЛЕФОНУ .ТРЕБОВАНИЕ К  
СОДЕРЖАНИЮ ДЕЛОВЫХ  
ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ.  
ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ДИАЛОГА .  
ТРЕБОВАНИЯ К ЧАСТНЫМ  
РАЗГОВОРАМ В ДЕЛОВОЙ  
ОБСТАНОВКЕ

Автор:  
А.А. Самарцев.  
292 группа

# Правила делового разговора:

1. Сформулируйте конкретные цели.
2. Составьте план.
3. Выберите время:  
удобное и вам, и вашему  
собеседнику;
4. Выберите подходящее место.
5. Задачи первой части разговора: привлечь внимание и создать атмосферу взаимного доверия.
6. Подчините свою тактику целям. Оперировать «открытыми» и «закрытыми» вопросами.

# Если у вас зазвонил телефон:

Следует	Не следует
1. Поднять трубку до четвертого звонка телефона.	1. Долго не поднимать трубку.
2. Поздороваться, представиться, назвать свой отдел.	2. Говорить: "привет", "да", "говорите", когда начинаете разговор.
3. Спрашивать: "Чем я могу вам помочь?"	3. Спрашивать: "Могу ли я вам помочь?"
4. Внимательно слушать.	4. Вести две беседы сразу.
5. Предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время.	5. Оставлять телефон без присмотра, хотя бы ненадолго.
6. Использовать бланки для записи телефонных разговоров, специальные карточки.	6. Использовать для заметок клочки бумаги и листки календаря.
7. Записать номер партнера и перезвонить ему	7. Неоднократно передавать трубку другим сотрудникам.
8. Записать информацию и пообещать клиенту перезвонить.	8. Говорить: "Все обедают", "Никого нет".
9. Если нужного сотрудника нет на месте, попросить перезвонить.	9. Говорить: "Подождите секундочку, минуточку".



Бывает так, что во время телефонного разговора на линии произошел сбой, и разговор прервался, тогда перезванивает тот, кто только что звонил, он же и заканчивает разговор первым.

# 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.

# СТОИТЬ ПОМНИТЬ!

Однако излишняя вежливость в телефонных разговорах неуместна. "Будьте добры, простите, пожалуйста, если вас не затруднит, не могли бы вы..." – такие церемонии ни к чему. Это затягивает разговор, вызывает раздражение. Таким образом, этикетные формы занимают в телефонной деловой коммуникации довольно большое место. *Этикет не только регулирует отношения коммуникаторов, но и является средством рациональной организации телефонного диалога*, что весьма важно ввиду строгой регламентации времени телефонного общения.

# Требования коммуникативной культуры:

- 1) продумывать заранее содержание звонка, готовить нужные цифры, адреса, фамилии;
- 2) если там, куда вы звоните, вас не знают, уместно со стороны секретаря попросить вас представиться и узнать, по какому вопросу вы звоните. Назовите себя и кратко изложите причину звонка;
- 3) помнить о том, что звонить на дом по служебным делам некорректно;
- 4) если после 5–6 сигналов абонент молчит, звонить прекращают;
- 5) нарушением норм делового этикета считается выдавать себя за личного друга того, кому вы звоните, только для того, чтобы вас скорее с ним соединили;
- 6) грубейшее нарушение – не перезвонить, когда вашего звонка ждут. Необходимо перезвонить при первой возможности;
- 7) если вы звоните человеку, который просил вас позвонить, а его не оказалось на месте или он не может подойти, попросите передать, что вы звонили. Затем нужно позвонить еще раз или сказать, когда и где вас можно будет легко найти;
- 8) если разговор предстоит длительный, назначьте его на такое время, когда можно быть уверенным, что у вашего собеседника достаточно времени на беседу;
- 9) если звонит телефон, а вы уже говорите в это время по другому аппарату, постарайтесь закончить первый разговор, а уж потом обстоятельно поговорить со вторым собеседником. Если можно, спросите у второго собеседника, по какому номеру перезвонить и кого позвать.



Этика телефонного разговора.  
Автор: А.А. Самарцев