

**ЭТИКЕТ В ДЕЛОВОМ ДИАЛОГЕ ПО  
ТЕЛЕФОНУ. ТРЕБОВАНИЕ К  
СОДЕРЖАНИЮ ДЕЛОВЫХ  
ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ.  
ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ДИАЛОГА .**

Выполнила: студентка 292 группы  
Стенникова Ксения



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.

# ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО РАЗГОВОРА

- Уметь верно скорректировать телефонную коммуникацию в том случае, когда в этом возникает необходимость.
- Следует правильно выбирать время для звонка.
- 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.
- Соблюдать принятую в обществе тематику телефонных разговоров.
- По окончании телефонного разговора надо проанализировать впечатления от стиля разговора, его содержания.



# ИТАК, ЕСЛИ У ВАС ЗАЗВОНИЛ ТЕЛЕФОН:

Не следует	Следует
Долго не поднимать трубку.	Поднять трубку до четвертого звонка.
Начинать разговор словами «Привет», «Да», «Говорите».	Представиться, назвать свое подразделение и вашу должность.
Спрашивать «Могу ли я вам помочь?»	Спросить «Чем я могу вам помочь?»
Вести две беседы одновременно.	Концентрировать внимание на одной беседе; внимательно слушать.
Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго или подолгу его занимать.	Предложить перезвонить, если требуется время для выяснения деталей.
Использовать для записок клочки бумаги и листки календаря.	Использовать бланки для записи телефонных разговоров или деловой блокнот.
Говорить «Все обедают», «Никого нет», «Перезвоните».	Записать информацию и сообщить абоненту, что ему перезвонят.



# 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.





**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.