

Этикет в деловом диалоге по телефону

Работу выполнил
Студент 292
группы
Козлов Денис

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.

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?"

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.

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.

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"

Если оказался настойчивый или недовольный абонент, лучшим тактическим ходом в разговоре с ним будет демонстрация доброжелательности, терпения и архивежливости. Надо быть настойчивым, но как бы на "шаг сзади", т.е. чуть менее решительным, но точным и прямым в высказываниях.

ЕСЛИ ЗАЗВОНИЛ ТЕЛЕФОН

Следует:

- Поднять трубку до четвертого звонка телефона.
- Поздороваться, представиться, назвать свой отдел
- Спрашивать: "Чем я могу вам помочь?«
- Внимательно слушать
- Записать номер партнера и перезвонить ему
- Записать информацию и пообещать клиенту перезвонить
- Если нужного сотрудника нет на месте, попросить перезвонить.

Не следует:

- Долго не поднимать трубку
- Говорить: "привет", "да", "говорите", когда начинаете разговор
- Спрашивать: "Могу ли я вам помочь?«
- Оставлять телефон без присмотра, хотя бы ненадолго
- Использовать для заметок клочки бумаги и листки календаря
- Неоднократно передавать трубку другим сотрудникам
- Говорить: "Подождите секундочку, минуточку"

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

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.
-