

Дата 22.12.2020 Группа 7 СЭ (3 курс)

Предмет: Психология и профессиональная этика

## Тема урока 17-18:

### Культура телефонного общения.

### Использование телефона при трудоустройстве.

- Цели:
  - развить навыки профессионального общения.
  - сформировать навыки культуры общения по телефону.



Преподаватель: Горбатова Татьяна Васильевна

# Культура телефонного общения.

## Рекомендации, разработанные специалистами.

1. Рядом с телефоном полезно держать ручку, блокнот и календарь.
2. После звонка быстро снимите трубку. Не «срывайте» трубку во время звонка.
3. Трубка снята. Возникает вопрос: какое первое слово произнести, чтобы контакт был установлен? Жестких рамок здесь нет. Как правило, человек отвечает: «Алло», «Слушаю». В деловом общении предпочтительнее использовать информативные ответы (кто снял трубку и в каком учреждении), при этом не следует называть себя и предприятие скороговоркой.
4. Что делать, если во время вашей беседы с клиентом раздается телефонный звонок? Правила телефонного этикета и вежливости предписывают поступать следующим образом: извинитесь перед клиентом, снимите телефонную трубку и, сославшись на занятость, попросите перезвонить (либо перезвоните сами).
5. Как пригласить к телефону коллегу? «Одну минуту» («сейчас»)... Иван Юрьевич – вас!» После этого трубка передается или аккуратно, без стука кладется на стол. Не рекомендуют приглашать коллегу криком.
6. Деловой телефонный разговор должен быть кратким. Рекомендуемая продолжительность делового разговора 3 минуты. Заканчивает разговор тот, кто позвонил.
7. Важно, чтобы служебный телефонный разговор велся в спокойном, вежливом тоне. Желательно улыбаться.
8. Никогда не говорите по телефону с набитым ртом (жвачкой). И не разговаривайте параллельно с сотрудниками.
9. Телефон усугубляет недостатки речи, поэтому рекомендуется следить за произношением чисел, имен собственных и фамилий. Не допускается жаргон и такие выражения, как «идет», «лады», «добро», «пока» и т.п.
10. Поскольку телефонные собеседники не видят друг друга, то они должны подтверждать свое

# Что делать в первую очередь, с чего начать и как себя вести, если звонить придется вам?

1. Определите цель телефонного разговора. Ненужные разговоры нарушают рабочий ритм и мешают работать тем, кто находится рядом. Если вы определили цель и тактику ведения телефонного разговора, то составьте план беседы, набросайте перечень вопросов, которые хотели бы решить, так как это позволит не упустить из вида главного и сделает разговор логичным и лаконичным.
2. Номер набран. Первой фразой старайтесь заинтересовать собеседника. Вначале, согласно этикету телефонного разговора, желательно назвать себя и поздороваться, например: «Никулина Карина Владимировна. Здравствуйте (добрый день)». Прежде чем попросить к телефону того, кто вам необходим, дождитесь ответа «Здравствуйте» на другом конце провода, а затем скажите: «Будьте добры, позовите Ивана Юрьевича». Недопустимы фразы «Это кто?», «Куда я попала?» и т. п. Если на ваш звонок абонент не отвечает, помните, что на 5-й сигнал вешают трубку и вызов повторяют позже.
3. Звонок по домашнему телефону сослуживцу для служебного разговора может быть оправдан только серьезной причиной. Звонки на квартиру после 22 часов и до 8 часов (в выходные дни до 10 часов) считаются нарушением правил этикета.
4. Нарушением этикета считается невыполнение обещания перезвонить. Если обещал, надо позвонить обязательно.

# Использование телефона при трудоустройстве.

Подготовьтесь к беседе так же тщательно, как если бы вы готовились к личному собеседованию:

1. Ещё раз прочитайте объявление.
2. Подготовьте свои документы (автобиографию, свидетельства, аргументацию и т.д.) с тем, чтобы в случае необходимости сразу же дать справку о своей карьере (например: тема вашей дипломной работы).
3. Подготовить для себя список вопросов. Однако вопросы на этом этапе должны ограничиваться предстоящими функциональными обязанностями и условиями работы. Ни в коем случае не следует заводить разговор о зарплате и социальном обеспечении.
4. Позаботиться о том, чтобы вашей беседе ничего не мешало. Посторонние шумы (из кухни или детской, лай собаки, шум с улицы) создают неблагоприятную атмосферу для беседы. Категорически не рекомендуется звонить по телефону-автомату (могут кончиться монеты плюс шумы на улице).
5. Звонить в указанное в объявлении время или только в обычные часы работы офисов.
6. Если по телефону вам ответит автоответчик. Не теряйтесь.

# Рекомендации для телефонного собеседования.

Начиная разговор по телефону, четко назовите свою фамилию, отнеситесь с пониманием к тому, что ваш партнер может с определенной настойчивостью переспросить фамилию, пока не удостоверится, с кем он говорит, он хочет не только узнать с кем ведет беседу, но и правильно произносить вашу фамилию. Сделайте тоже самое! Вы также должны четко знать, с кем говорите и как обращаться к партнеру по разговору. Это может создать в ходе беседы атмосферу доверия.

В самом начале беседы уточните по какому именно объявлению вы обращаетесь, т.к. фирма может дать одновременно несколько объявлений. На вопросы необходимо отвечать откровенно, только так можно создать в атмосферу доверия и побудить его уже по телефону сообщить вам достоверную информацию. Вместе с тем не ожидайте слишком многого!

Проявите свой интерес, задав несколько вопросов, касающихся функциональных обязанностей будущего сотрудника.

Изъявите готовность направить на фирму комплект своих документов, необходимых для устройства на работу.

# Вопросы для проверки понимания: Устно!

1. После снятия трубки, какое первое слово нужно произнести?
2. Рекомендуемая продолжительность делового разговора по телефону?
3. Вам необходимо позвонить коллеге по работе: утром - во сколько можно позвонить? И вечером после какого часа нельзя звонить?



## Домашнее задание

Ответьте на следующие вопросы:

1. Как пригласить к телефону коллегу?
2. Какой перечень вопросов вы подготовите, если вы позвонили по поводу трудоустройства.
3. Какие документы нужно приготовить перед звонком по трудоустройству?
4. Можно ли по телефону уточнять размер заработной платы?

## Пошаговая инструкция для студентов:

- \* Шаг 1 - Прочитайте материал презентации.
- \* Шаг 2 - В тетради запишите дату и тему урока.
- \* Шаг 3 - Выполните домашнее задание - Ответьте на вопросы.
- \* Шаг 4 - Фото домашнего задания прикрепите на платформу ко 3 паре за 22.12.2020г.

Дополнительная информация - задание будет доступно до 29.12.2020г.