A person wearing a dark suit jacket and a white dress shirt is seated in a wooden chair. Their hands are resting on their lap, holding a pair of glasses. The person is wearing several rings on their fingers. The background is a plain, light-colored wall.

Деловой телефонный разговор. Этика телефонного общения

Выполнила:
студентка группы Мц-91
Асеева Дарья Николаевна



Деловое общение предполагает взаимодействие людей для достижения определенной цели. Оно возникает только в совместной производственной деятельности.

Деловое общение по телефону значительно сокращает затраты времени на решение текущих вопросов, позволяет экономить не только



Деловое общение

01 Имеет цель

02 Соблюдает субординацию

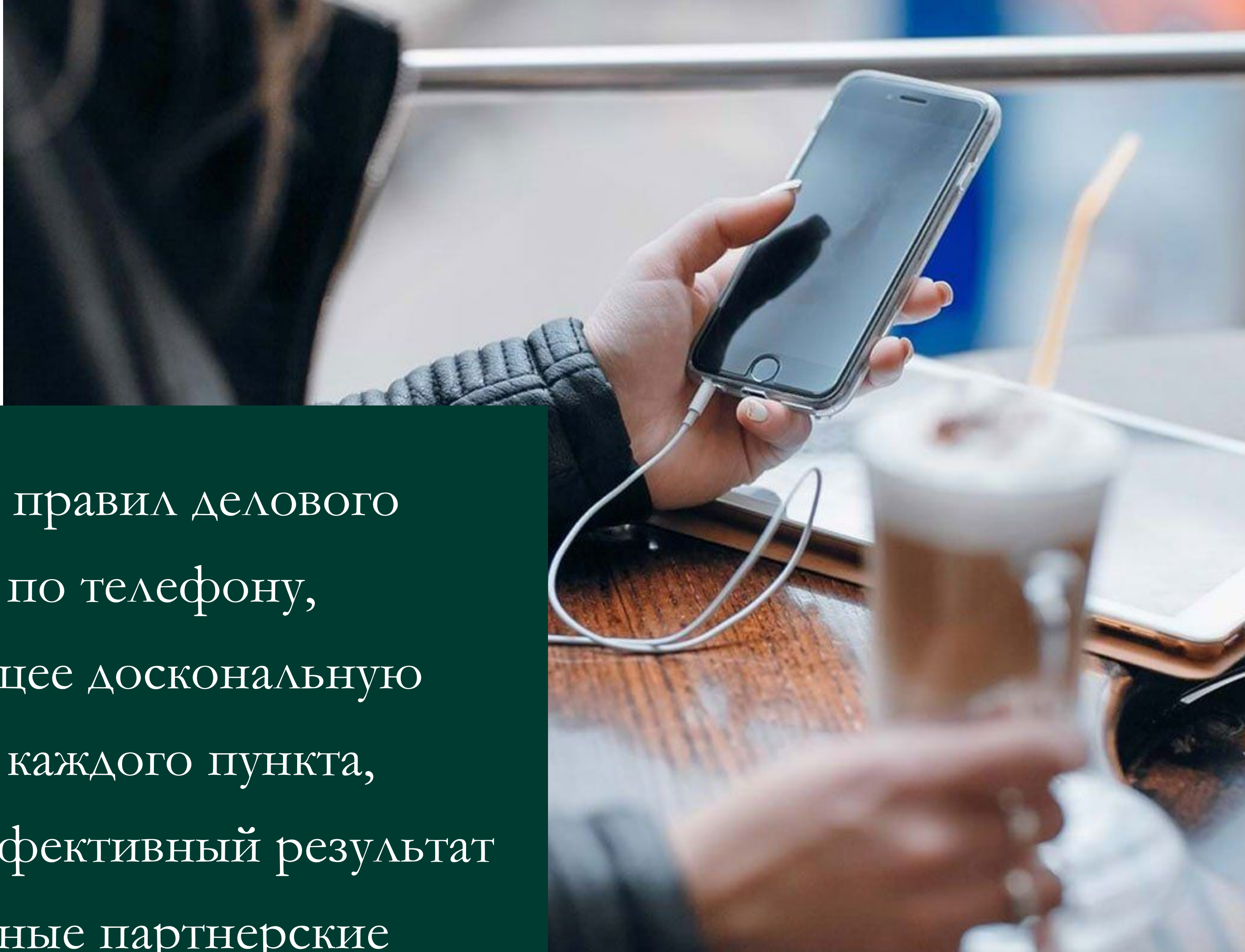
03 Подчиняется регламенту

04 Соответствует этикету

05 Учитывает ролевые позиции

Правила делового общения

Соблюдение правил делового
общения по телефону,
предполагающее доскональную
проработку каждого пункта,
обеспечивает эффективный результат
и долгосрочные партнерские



Важно прояснить:



Действительно ли
ЭТОТ ЗВОНОК
необходим?



Важно ли
знание ответа
партнера?



Возможна ли
личная
встреча?

Общение по
телефону
включает в
себя
следующие
этапы:

01

Приветствие

02

Представление

03

Уточнение наличия свободного
времени у собеседника

04

Описание сущности проблемы в
краткой форме

05

Вопросы и ответы на них

05

Завершение беседы

Этика телефонн ого

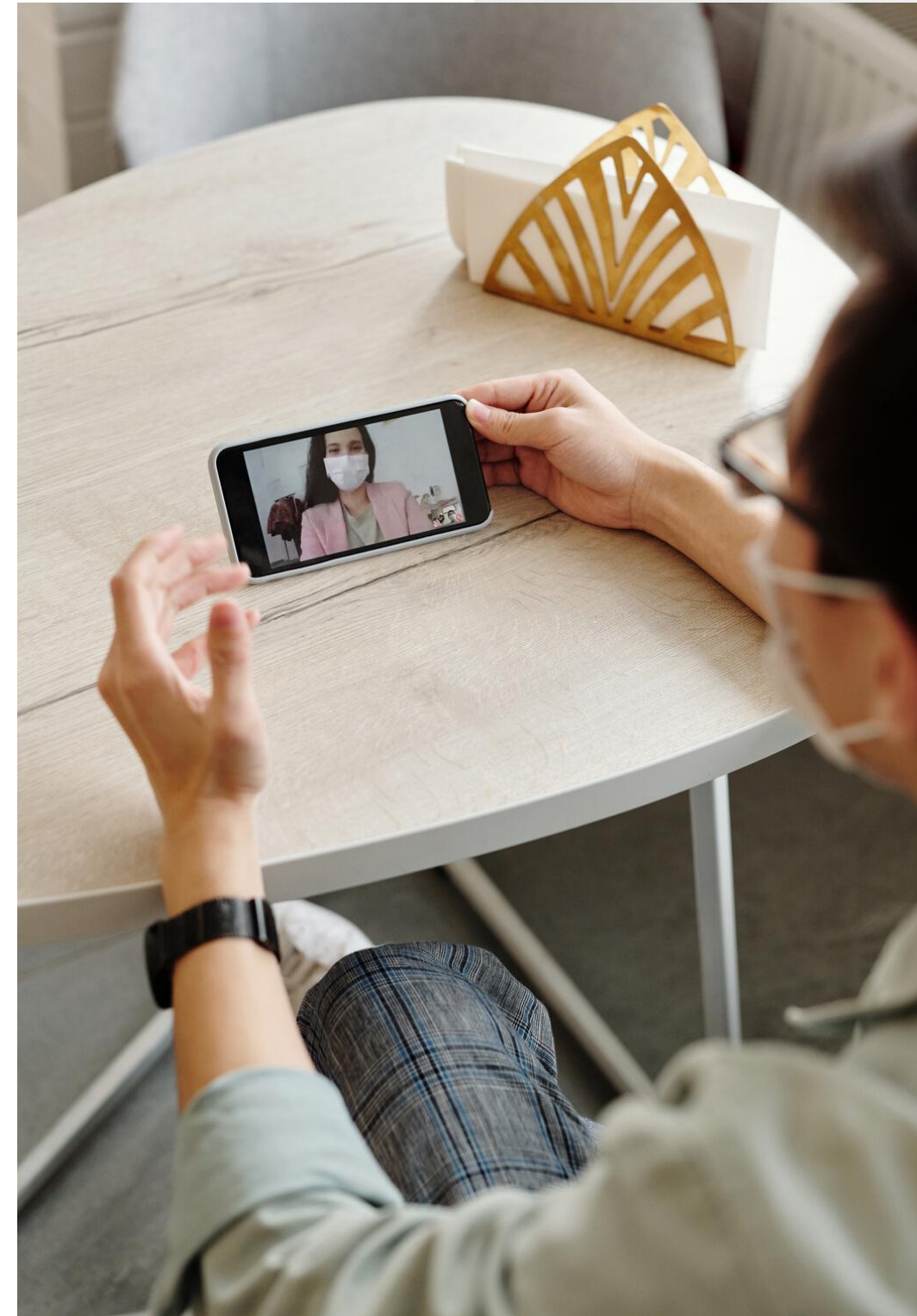
разговора



Этикет делового телефонного разговора при исходящих звонках

включает несколько правил:

- Перед набором необходимо проверить правильность телефонного номера.
- Обязательным условием является представление.
- Составить план описания задач.
- 3-5 минут – среднее время для деловой беседы.
- Нельзя беспокоить людей звонками рано утром, в течение перерыва на обед или после завершения рабочего дня.





Для повышения эффективности разговора по мобильному телефону следует соблюдать общие рекомендации:

- предварительно подготовить необходимую корреспонденцию;
- излагать мысли ясно, соблюдая при этом спокойствие;
- избегать монотонности;
- делать паузы в нужных моментах разговора;
- воспроизводить информацию, подлежащую запоминанию;
- не использовать резких выражений.

Этикет телефонных переговоров при ВХОДЯЩИХ ЗВОНКАХ:

- Отвечать на звонок нужно не позднее третьего гудка.
- Осуществляя отклик, требуется назвать фамилию или организацию.
- На звонок, совершенный по ошибке, следует отвечать вежливо, прояснив ситуацию.
- Вне рабочего времени рекомендуется включать автоответчик.
- Если сотрудника, которого спрашивают, нет на месте, необходимо предложить свою помощь в передаче ему информации





Заключение

Умение применять правила общения по телефону с клиентами становится неотъемлемой частью имиджа любой организации. Потребители отдают предпочтение фирмам, с которыми приятно иметь дело. Эффективное деловое общение – залог успешных сделок, а значит и