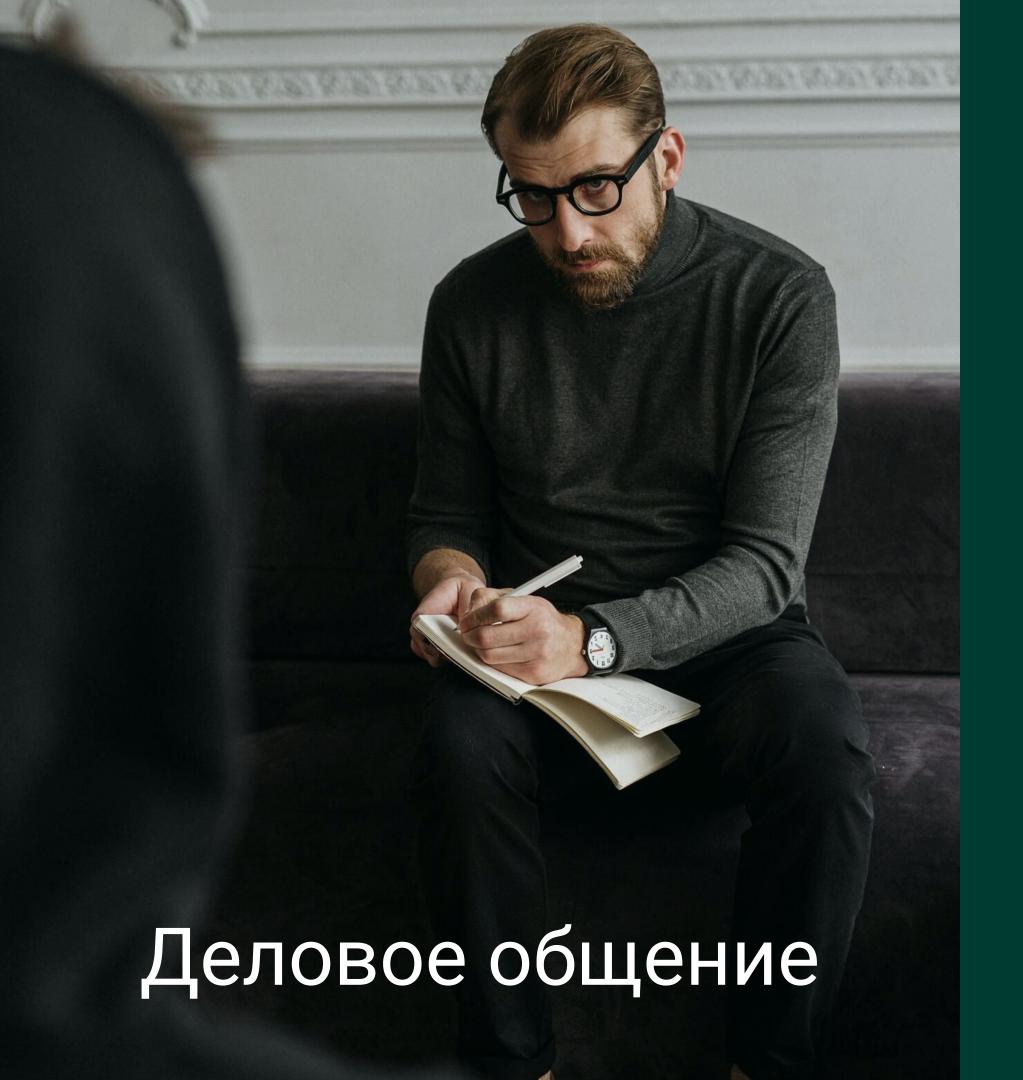


Деловое общение

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



01 Имеет цель

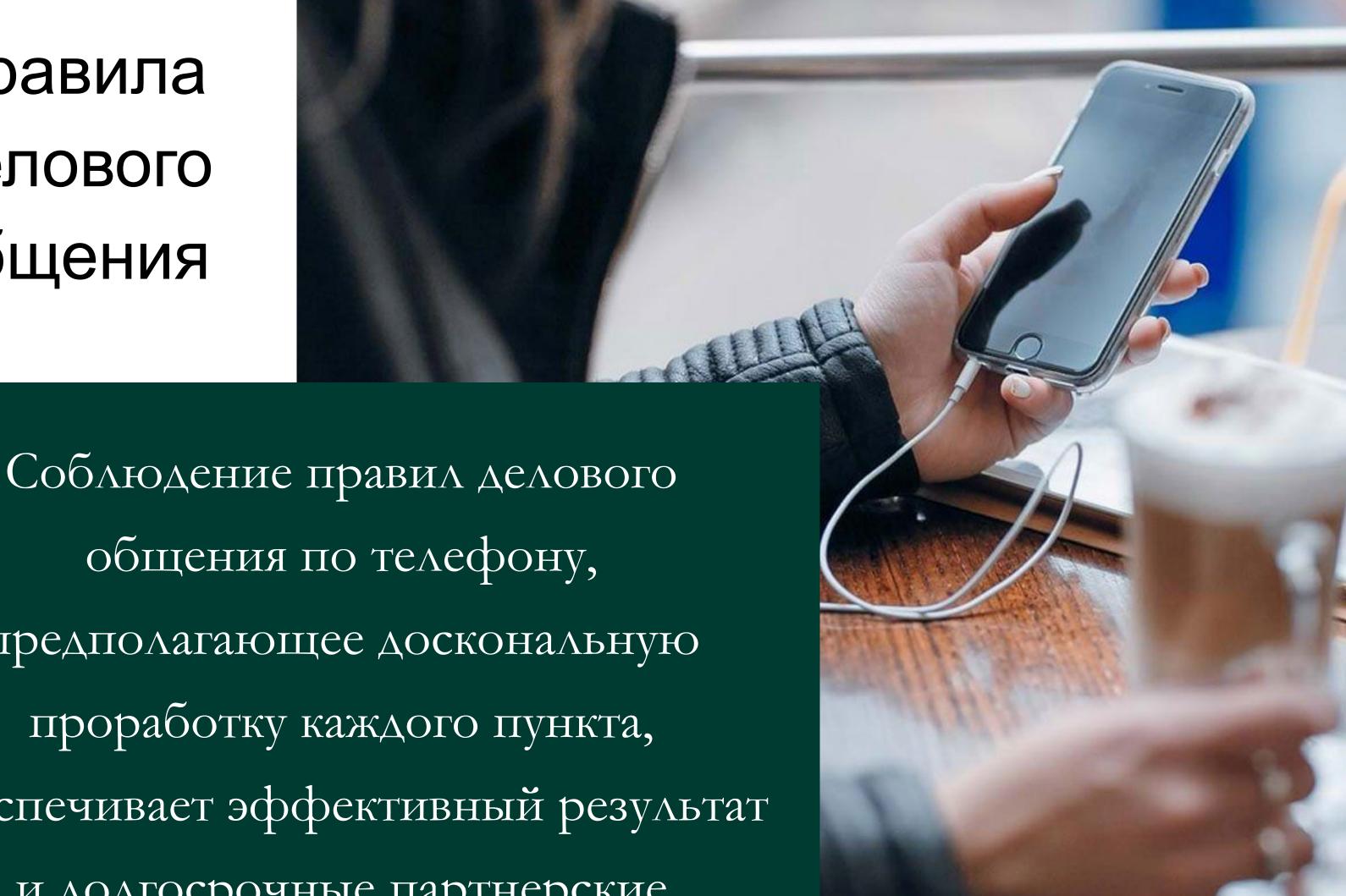
02 Соблюдает субординацию

03 Подчиняется регламенту

04 Соответствует этикету

05 Учитывает ролевые позиции

Правила делового общения



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?

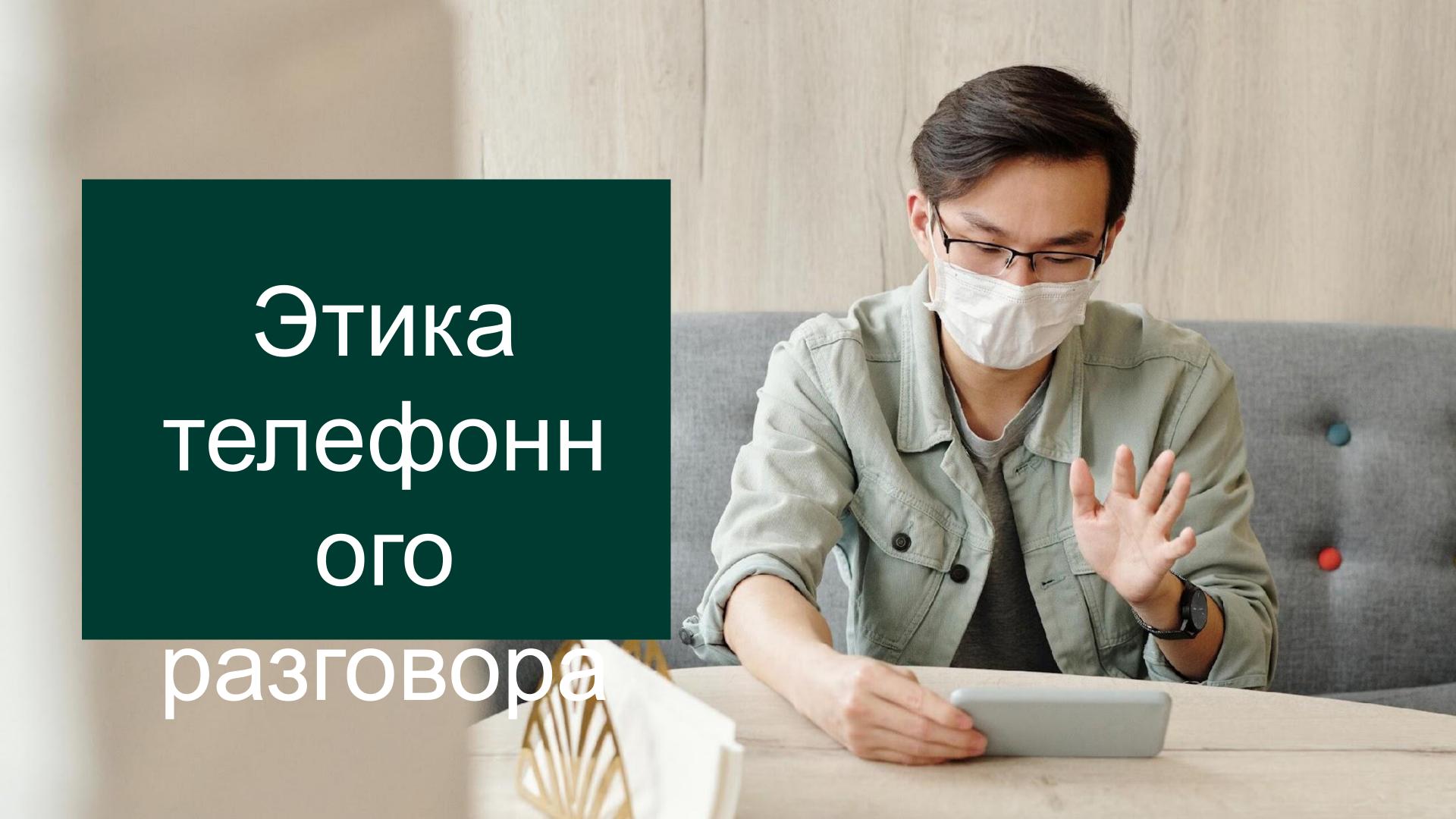


Возможна ли личная встреча?

Общение по телефону включает в себя следующие этапы:

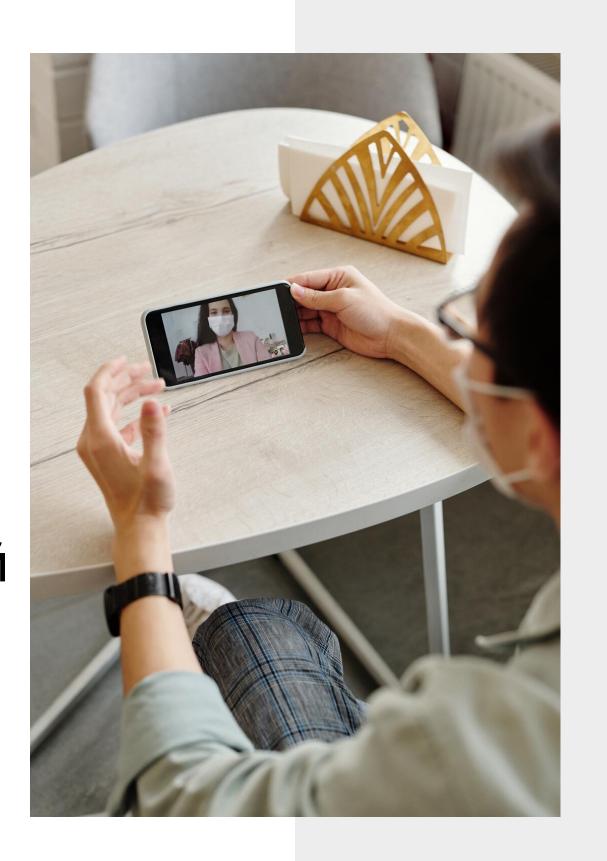
Приветствие 02 Представление 03 Уточнение наличия свободного времени у собеседника 04 Описание сущности проблемы в краткой форме 05 Вопросы и ответы на них

3авершение беседы



ТИКА ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

- 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.





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.

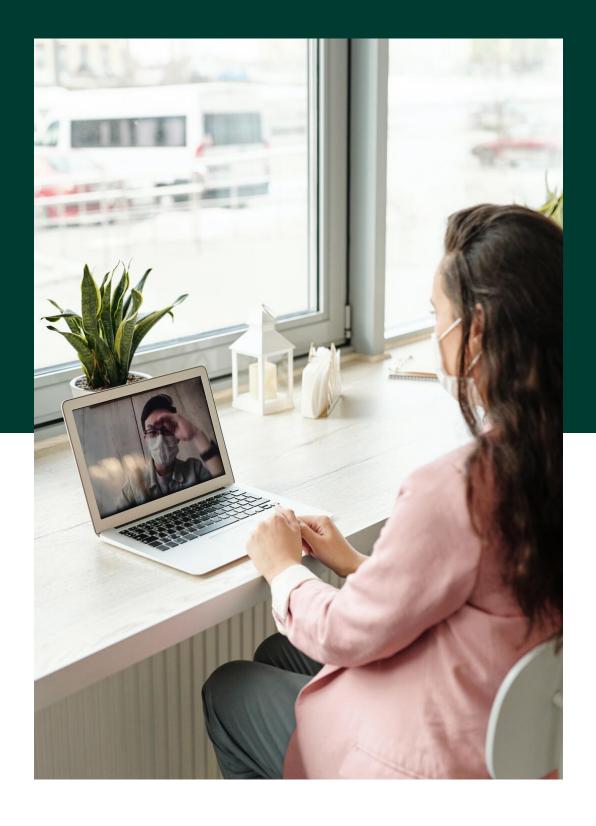
ЭТИКА ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРИ

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

MMILEMUCHALIAN





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