A person wearing a dark suit jacket and a white dress shirt is seated in a wooden chair. Their right hand is 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

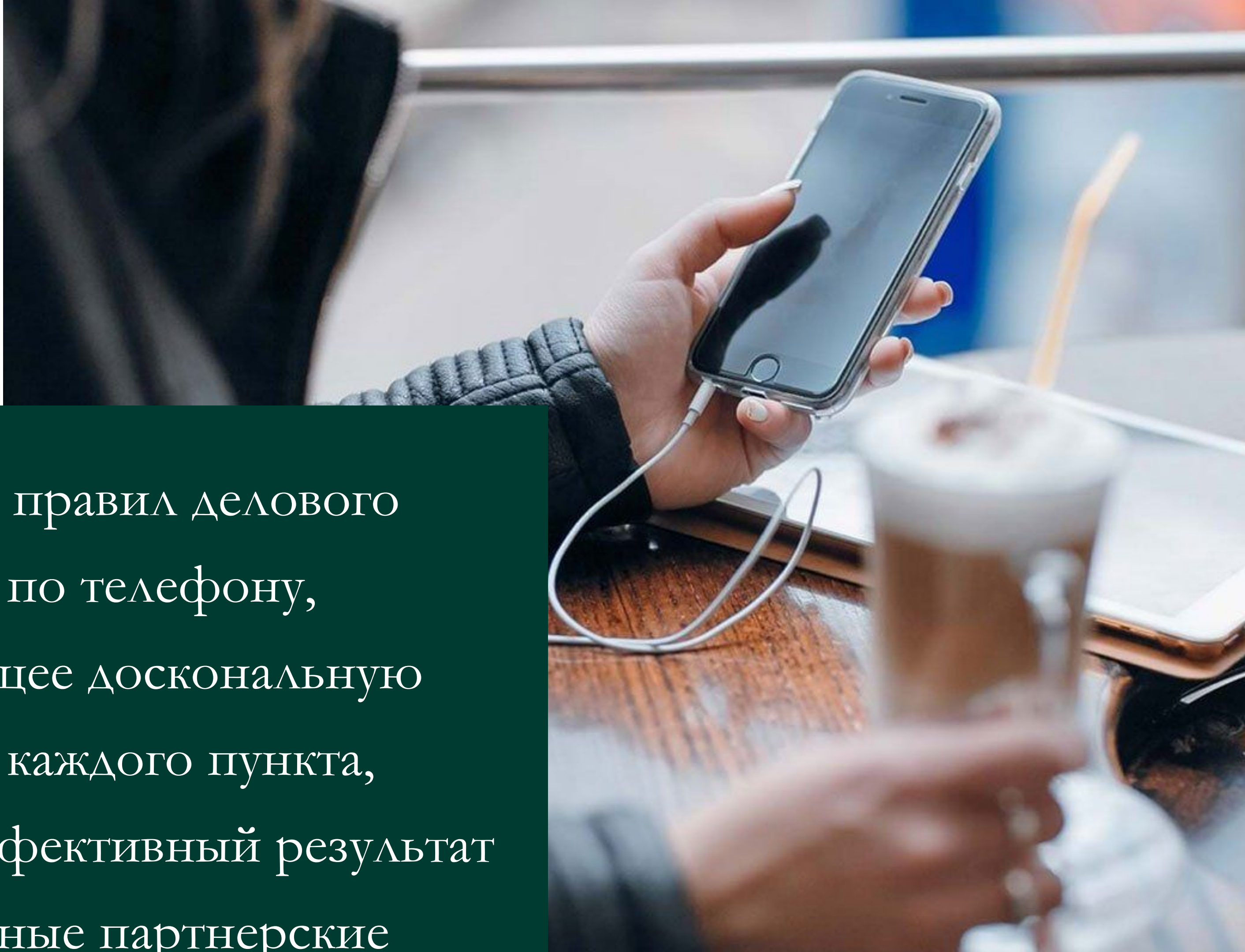
---

**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

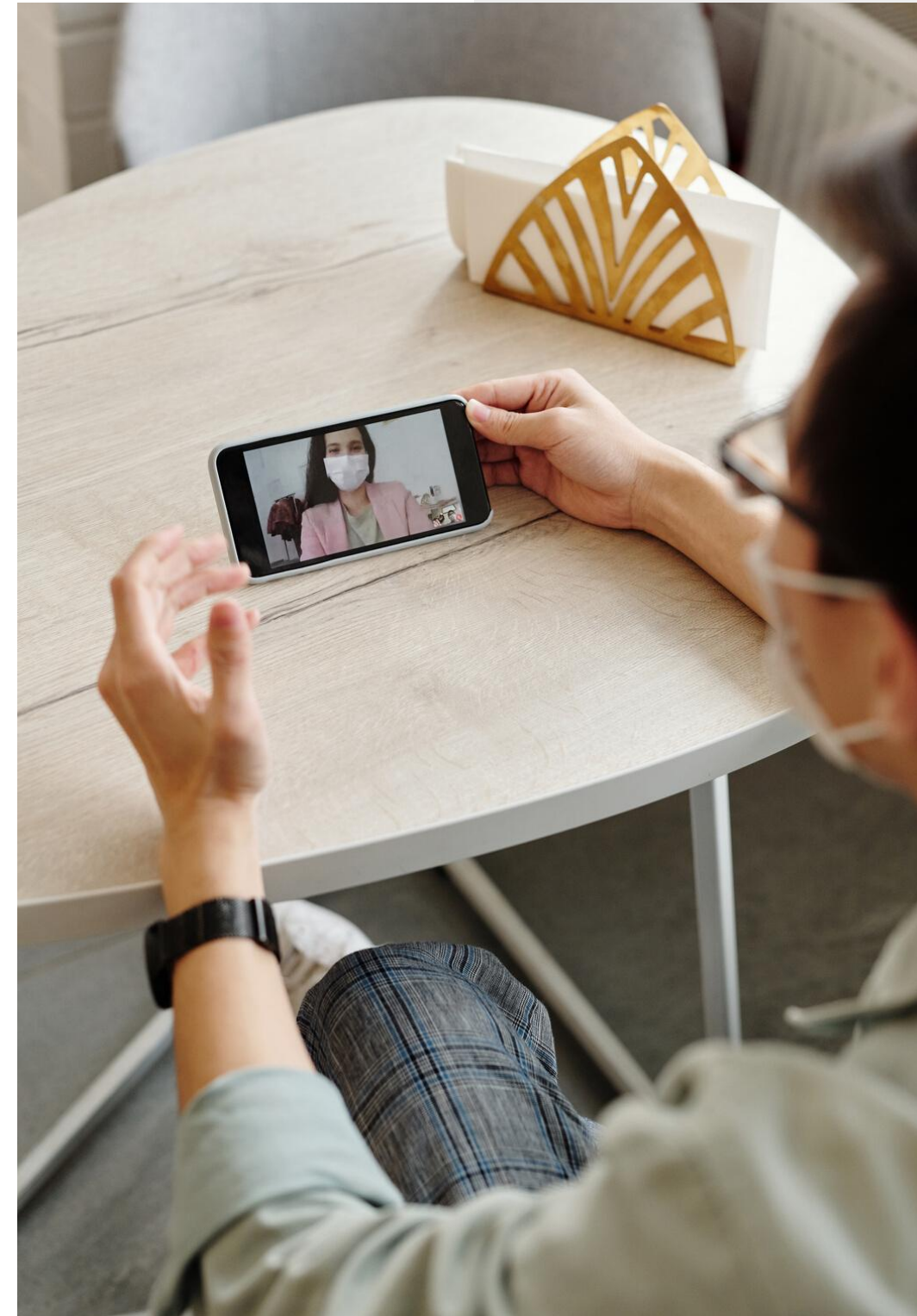
# разговора



# 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 ответить 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 отдадут предпочтение фирмам, с которыми приятно иметь дело. Эффективное деловое общение – залог успешных сделок, а значит и