

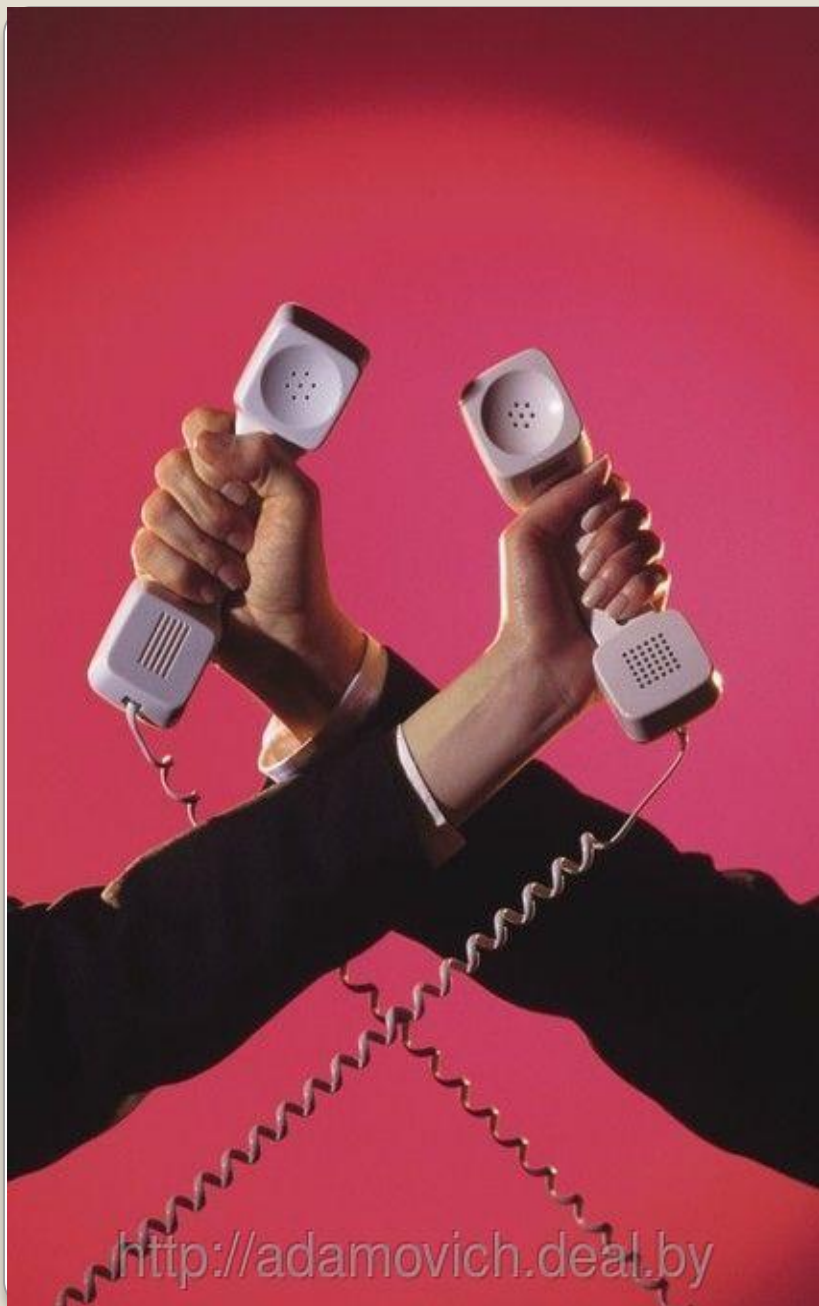
**ЭТИЧЕСКИЕ
НОРМЫ
ОБЩЕНИЯ
ПО
ТЕЛЕФОНУ**



Деловое общение по телефону значительно сокращает затраты времени на решение текущих вопросов, позволяет экономить не только время, но и деньги на поездку в другой город или страну. Невозможно представить сегодня деловую жизнь без телефона.



Основа успешного проведения делового телефонного разговора — тактичность, доброжелательность, компетентность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении.



При подготовке к деловой беседе по телефону постарайтесь ответить себе на следующие вопросы:

- 1) какую главную цель вы ставите перед собой в предстоящем телефонном разговоре;
- 2) можете ли вы вообще обойтись без этого разговора;
- 3) готов ли к обсуждению предлагаемой темы собеседник;
- 4) уверены ли вы в благополучном исходе разговора;
- 5) какие вопросы вы должны задать;
- 6) какие вопросы может задать вам собеседник;
- 7) какой исход переговоров устроит (или не устроит) вас, его;
- 8) какие приемы воздействия на собеседника вы можете использовать во время разговора;
- 9) как вы будете вести себя, если ваш собеседник,
 - решительно возразит, перейдет на повышенный тон,
 - не отреагирует на ваши доводы,
 - проявит недоверие к вашим словам, информации.



Важно, чтобы деловой телефонный разговор велся в спокойном вежливом тоне и вызывал положительные эмоции.

**Не следует
забывать,
определяя тему
телефонной
беседы,
заранее
прогнозировать
то время, которое
потребуется для
нее**



Нужно учитывать то обстоятельство, что собеседник может быть в окружении коллег, что не позволяет ему вести достаточно откровенный разговор. Если вы чувствуете неловкость другого участника беседы, перенесите разговор на другое время.





Вариант представления следует продумать заранее. Если нет уверенности, что вас узнают по фамилии, лаконично назовите организацию, которую вы представляете, вашу должность и краткую сущность вопроса, который вы хотели бы обсудить.

Всегда стоит извиниться за беспокойство, даже в том случае, если вы уверены, что вашего телефонного звонка ждали.

Правилом хорошего тона следует считать вопрос к собеседнику, располагает ли он временем для разговора, даже в случае вашей уверенности в утвердительном ответе с его стороны.



Немаловажно и то, как человек умеет передавать необходимую информацию в ходе телефонной беседы. В этом смысле важен этап информационной подготовки к беседе.



Он подразумевает подборку в компактном виде всех необходимых данных, цифрового материала, наименований документов, которые с большой степенью вероятности могут быть востребованы в ходе телефонных переговоров

Постарайтесь кратко и ясно изложить свои аргументы. Ваши доводы должны быть правильными по существу и грамотно изложены по форме.



Если вы звоните в незнакомую организацию, прежде всего, выясните, кто компетентен в решении вашего конкретного вопроса.

Подробную информацию следует давать лишь тому собеседнику, который сможет помочь вам в решении вопроса.

Безадресная передача излишней информации является достаточно распространенной ошибкой в телефонных переговорах.

В телефонном разговоре лучше не употреблять специфические, профессиональные выражения, которые могут быть непонятны собеседнику.





**В разговоре
старайтесь не
допускать
выражения типа:
«идет», «добро»,
«лады»,
«пока»**

Необходимо четко формулировать вопросы, чтобы собеседник не мог многозначно толковать их. Если обговариваете несколько вопросов, то последовательно заканчивайте обсуждение одного вопроса и переходите к следующему. С помощью стандартных фраз старайтесь отделять один вопрос от другого.

Например:

- *Итак, по этому вопросу мы договорились ?!*
- *Могу я считать, что по этому вопросу мы достигли соглашения ?*
- *Как я Вас понял (в этом вопросе), мы можем рассчитывать на Вашу поддержку?*

Надо помнить, что телефон усугубляет недостатки речи.

Быстрое или замедленное произношение слов затрудняет восприятие.

Особенно следите за произношением чисел, имен собственных, согласных букв.

Если в разговоре встречаются названия городов, поселков, имена собственные, фамилии, которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам.

**В телефонной беседе не этично
пытаться прерывать речь
собеседника.**

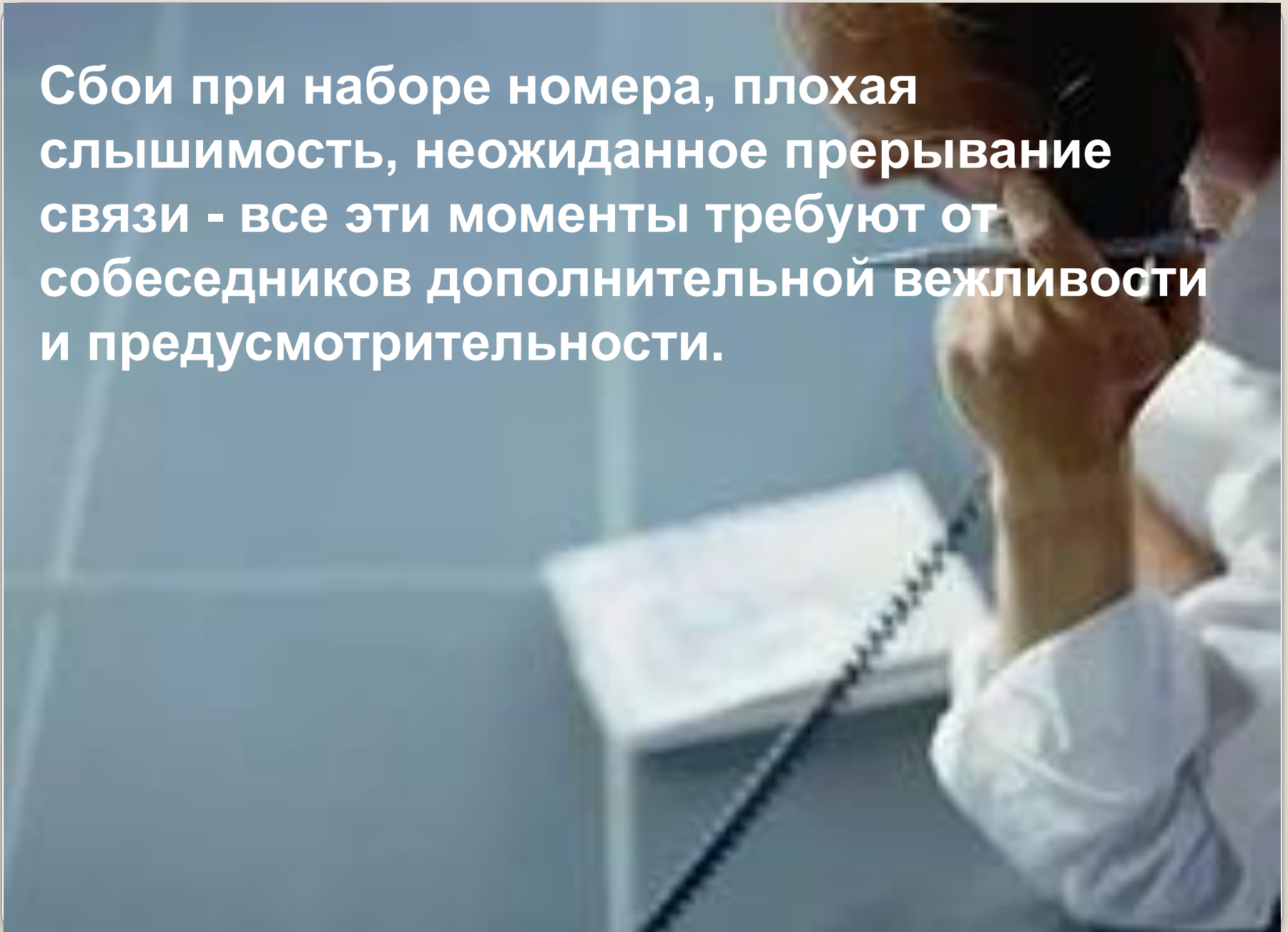


Рекомендуется фиксировать дату и время телефонных звонков.

Записывать получаемую информацию следует в любом случае, не полагаясь излишне на собственную память.

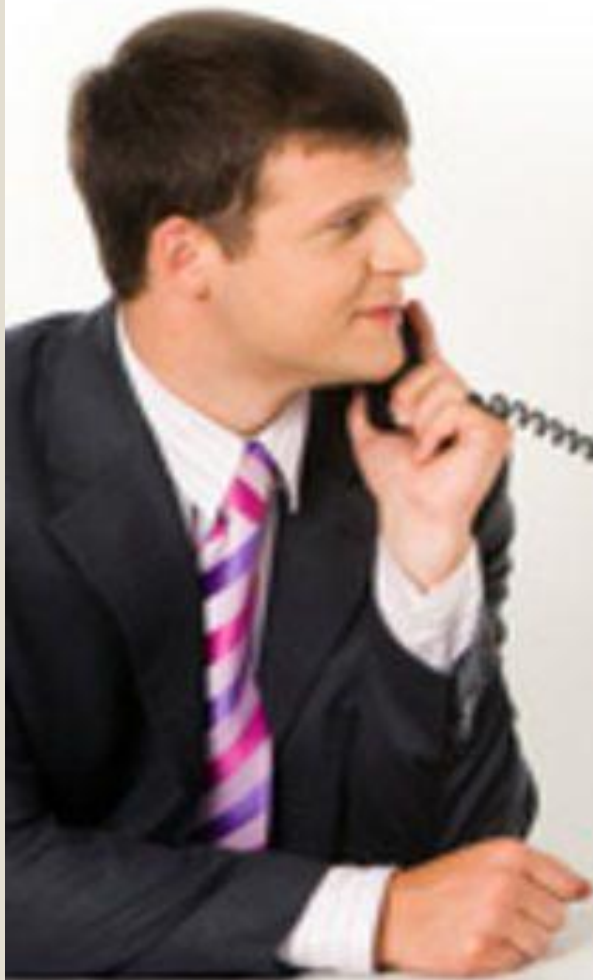


Сбои при наборе номера, плохая слышимость, неожиданное прерывание связи - все эти моменты требуют от собеседников дополнительной вежливости и предусмотрительности.



Этикет делового телефонного разговора имеет в своем запасе целый ряд реплик для корректировки общения. Например:

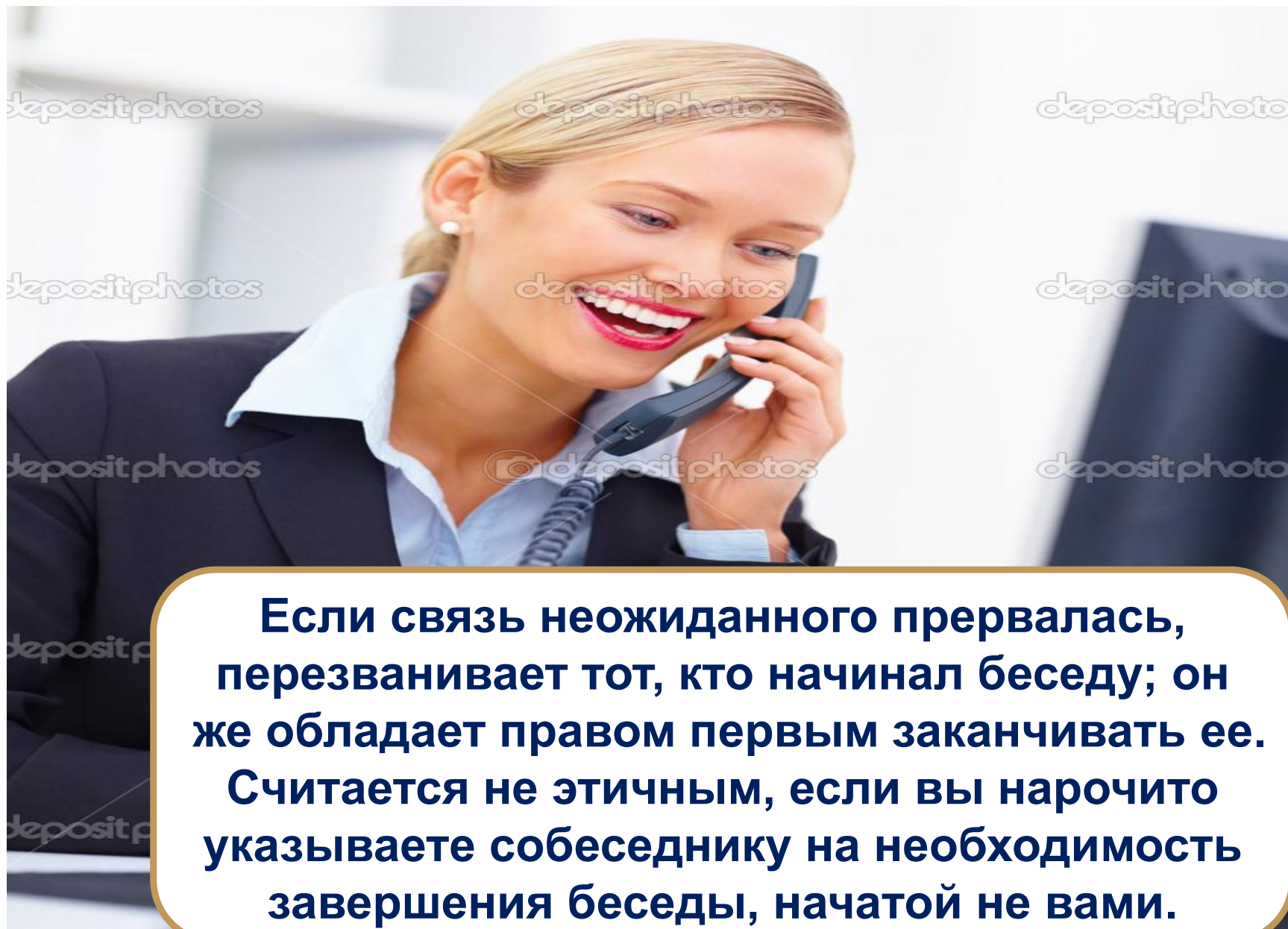
- Как Вы меня слышите?***
- Не могли бы Вы повторить... ?***
- Извините, очень плохо слышно.***
- Простите, я не расслышал, что Вы сказали.***




Распространенным ошибочным стереотипом поведения является машинальное повышение собственного голоса в ответ на плохую слышимость.

В связи с этим следует взять за правило интересоваться у собеседника, насколько хорошо он вас слышит, только потом принимать решение - повышать ли голос.





Если связь неожиданно прервалась, перезванивает тот, кто начинал беседу; он же обладает правом первым заканчивать ее. Считается не этичным, если вы нарочито указываете собеседнику на необходимость завершения беседы, начатой не вами.

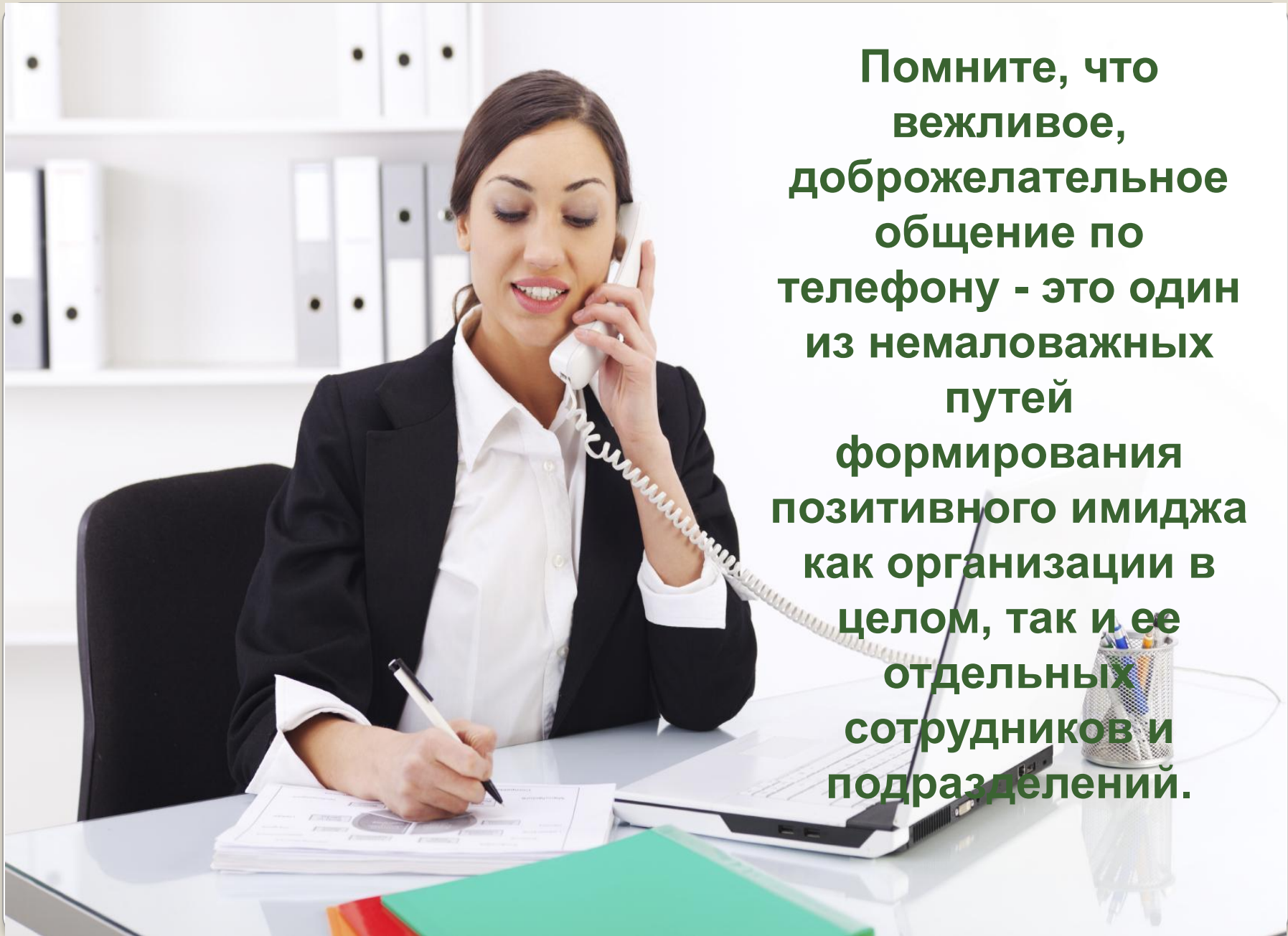


Если же вы чувствуете, что телефонные переговоры выходят за приемлемые временные рамки, воспользуйтесь подходящими в данной ситуации приемами корректного завершения беседы, например, сослитесь на необходимость закончить разговор в связи с ожиданием срочного междугороднего звонка.



**Неизменными
следует
считать
общие нормы
поведения в
беседе:**

демонстрация заинтересованности в предмете разговора, доброжелательность по отношению к собеседнику (даже если телефонный звонок отвлек вас от важных и срочных дел, указать собеседнику на вашу занятость следует в корректной и вежливой форме), отсутствие влияния на характер разговора вашего общего настроения.



Помните, что вежливое, доброжелательное общение по телефону - это один из немаловажных путей формирования позитивного имиджа как организации в целом, так и ее отдельных сотрудников и подразделений.