Этикет в деловом диалоге по телефону

- Выполнил: студент 292 группы
- Макатов Р.Б

- Подсчитано, что каждый телефонный разговор длится 3–5 минут, а так как руководитель разговаривает по делам 20–30 раз в день, значит, в общей сложности несколько часов.

правила делового разговора

- • Уметь верно скорректировать телефонную коммуникацию в том случае, когда в этом возникает необходимость. Этикет делового телефонного разговора должен иметь в своем арсенале целый ряд реплик для корректировки коммуникации.
- • Следует правильно выбирать время для звонка, составить план беседы, если телефонный разговор важен, записать вопросы, попытаться спрогнозировать вероятные ответы и предложения делового партнера, держать в памяти или на бумаге даты и номера документов, материалов, имеющих отношение к делу.

- Основа успешного проведения делового телефонного разговора – компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении.
- • Если оказался настойчивый или недовольный абонент, лучшим тактическим ходом в разговоре с ним будет демонстрация доброжелательности, терпения и архивежливости
- • Тех же навыков потребует и агрессивный клиент. В этом случае первое, что необходимо предпринять, – не принимать на свой счет агрессию абонента, помнить о том, что она направлена на ситуацию

правила окончания телефонного разговора:

- • первым кладет трубку тот, кто позвонил;
- · • мужчина, который позвонил женщине, ждет, когда женщина первой положит трубку;
- · • следует вовремя выйти из контакта с партнером, чтобы сохранить деловые отношения;
- · • если начальник позвонил своему подчиненному, то последний ждет, когда положит трубку начальник. Субординацию нарушать никогда нельзя

В конце телефонного разговора следует подвести итоги и обязательно поблагодарить собеседника. В этой связи отметим, что

- • благодарят за информацию, звонок, предложение, приглашение, поздравление, помощь;
- · • извиняются за беспокойство, за несанкционированный звонок, за затянувшийся разговор (большое количество вопросов), за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за неверное соединение;
- · • выражают надежду на скорую встречу, на благоприятное решение вопроса, исход дела.

Тот, кто умеет четко выразить свою мысль, обладает большим преимуществом в деловых коммуникациях. Для этого необходимо:

- 1) продумывать заранее содержание звонка, готовить нужные цифры, адреса, фамилии;
- · 2) если там, куда вы звоните, вас нс знают, уместно со стороны секретаря попросить вас представиться и узнать, по какому вопросу вы звоните. Назовите себя и кратко изложите причину звонка;
- · 3) помнить о том, что звонить на дом по служебным делам некорректно;
- · 4) если после 5–6 сигналов абонент молчит, звонить прекращают;

- 5) нарушением норм делового этикета считается выдавать себя за личного друга того, кому вы звоните, только для того, чтобы вас скорее с ним соединили;
- ·6) грубейшее нарушение – не перезвонить, когда вашего звонка ждут. Необходимо перезвонить при первой возможности;
- 7) если вы звоните человеку, который просил вас позвонить, а его не оказалось на месте или он не может подойти, попросите передать, что вы звонили. Затем нужно позвонить еще раз или сказать, когда и где вас можно будет легко найти;
- ·8) если разговор предстоит длительный, назначьте его на такое время, когда можно быть уверенным, что у вашего собеседника достаточно времени на беседу;