Телефонный разговор

Работу выполнила: студентка 292 гр.
Киекбаева А.

Правила телефонного этикета

ПОНЯТИЕ «ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ»

ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ – ЭТО СОСТАВНАЯ ЧАСТЬ КУЛЬТУРЫ ОБЩЕСТВА, СВОЕОБРАЗНЫЙ РИТУАЛ, КОТОРЫЙ ВЫРАЖАЕТСЯ В ДЕТАЛЬНО РАЗРАБОТАННЫХ ПРАВИЛАХ ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ ПО СРЕДСТВАМ ТЕЛЕФОНА

Деловой этикет. Телефонный разговор

В современном мире невозможно представить себе делового человека без телефона. Телефон всегда под рукой, с его помощью мы ежедневно решаем массу задач, в том числе и рабочих.

Деловое общение по телефону весьма специфично. Так как собеседника мы не видим, и воспринимать невербальную информацию, выраженную с мимике, жестах, позе и т.д., мы не можем.

Точно так же и собеседник может неверно нас понять, так как не воспринимает наших невербальных сигналов.

Правила этикета «Разговор по телефону»

Прежде чем начать непосредственный разговор по телефону

1. **Скажи слова приветствия**
2. **Назови себя (имя, фамилию, кто ты такой – дочь, сын, одноклассник и т.д.)**
3. **Сделай паузу для возможного ответного приветствия**
4. **По окончании разговора не забудь попрощаться**

MyShared

Телефонный этикет

Общепринятые правила телефонных разговорах:

- ✓ следует говорить максимально кратно и по существу;
- ✓ нельзя говорить слишком громко в трубку, избегая в то же время и слишком тихой речи;
- ✓ не следует звонить до 8 утра и после 11 вечера, а также в обеденное время
- ✓ очень важно вежливо и позитивно закончить разговор.

- Правила телефонного этикета:

1. Первым всегда представляется тот, кто звонил;
2. Не стоит спрашивать, с кем вы говорите, можно лишь уточнить, правильно ли вы набрали номер и дозвонились ли туда, куда хотели;
3. Если к телефону просят вашего коллегу, то нельзя выяснять, кто его спрашивает;

Телефонный этикет

Поднимая трубку, лучше не использовать слова:

- ✓ « Да». Это слово слишком короткое, с его помощью трудно создать располагающий к общению настрой;
- ✓ « Слушаю». Как показывают исследования, это звучит несколько тщеславно;
- ✓ « У телефона». Эта фраза несколько странно.
- ✓ « На проводе». Абоненту может показаться, что с ним говорит акробат!

В течение разговора

Этикет телефонного разговора предусматривает целый ряд реплик для корректировки общения. Некоторые из них: «Как вы меня слышите?», «Не могли бы вы повторить...», «Извините, очень плохо слышно...», «Простите, я не расслышал, что вы сказали...».

ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ

- Манера разговора по телефону является частью вашего имиджа.
- Прежде чем ответить простым «АЛЛО», улыбнитесь. Улыбку слышно по телефону. И разговор пойдет в лучшем настроении.
- Домой знакомым разрешается звонить с 9 до 22 часов.
- Недопустимо начинать разговор с вопросов: «Кто это?», «Я куда попал?» и т.п.
- Если во время разговора произошел обрыв связи, то перезвонить должен инициатор разговора.
- Заканчивает разговор первым старший из собеседников, женщина в разговоре с мужчиной или тот, кто позвонил.

Общение по телефону

- Важно правильно набрать номер.
- Следует поздороваться и сразу представиться.
- По телефону следует говорить вежливо, ровным, спокойным голосом.
- Важно уметь употреблять вежливые слова: пожалуйста, будьте добры, здравствуйте, извините, до свидания.
- Если к телефону подходит незнакомый человек, не забудьте извиниться: ведь вы отрываете человека от работы.
- Нельзя занимать надолго телефонную линию.
- Не следует беспокоить людей по пустякам, без всякого дела, звонить рано утром или поздно вечером.

Спасибо за внимание!!!