

**Повседневный  
деловой  
телефонный  
этикет**

# Содержание

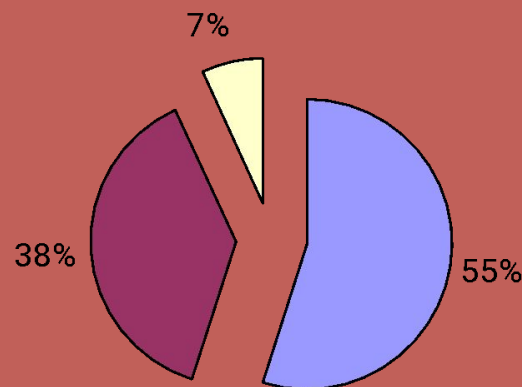
1. Интонация
2. Приветствие
3. Представление
4. Скорость ответа на звонок
5. Продолжительность
6. Время для разговора
7. Суть звонка
8. Функция «hold»
9. Если спрашивают человека, который отсутствует
10. Прощание с собеседником
11. Подстройка
12. Поведение
13. Извинения
14. Использование громкой связи
15. Общение с секретарями
16. Письменное подтверждение о соглашении



# 1. Следите за интонацией своего голоса

При обычном общении задействованы 3 канала передачи информации:

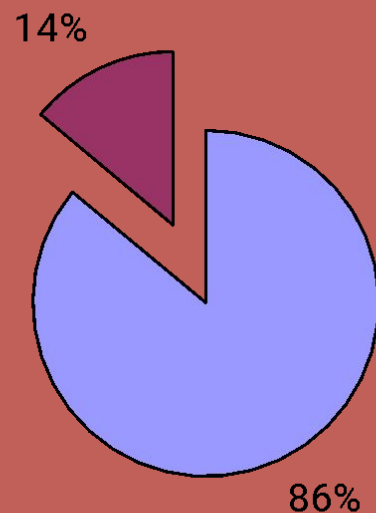
- Жесты (55%)
- Интонация голоса (38%)
- Слова (7%)



При телефонном разговоре «язык жестов» исчезает, так как собеседники не видят друг друга. Остаются только

2 канала:

- Интонация голоса (86%)
- Слова (14%)



Голос передает вашему собеседнику  
информацию о том, что вы за человек.





Когда вы разваливаетесь на стуле или кладете ноги на стол, меняется угол диафрагмы и изменяется тембр голоса.

В таком положении голос кажется незаинтересованным и полным безразличия.



## 2. Приветствуйте звонящего

## 3. Представляйтесь по телефону

- Подход «минимум»:  
приветствие + название организации

*«Добрый день, компания ЦСК»*

- Подход «максимум»:  
«минимум» + имя человека, снявшего трубку

*«Добрый день, компания ЦСК. Менеджер ...»*



## 4. На входные звонки отвечайте после 2-го, максимум после 3-го звонка.

Не снимайте трубку после первого звонка, те несколько секунд, которые есть в запасе, позволят вам отвлечься от того, и мы скучали в ожидании, когда же наконец нам кто-нибудь позвонит.



Если дать возможность телефону звонить 4, 5 и более раз, то, во-первых, звонящий начинает нервничать, а во-вторых, у него формируется вполне «определенное» мнение о нашей заинтересованности в нем и клиентах вообще.



## 5. Позвонив, не говорите «Вас беспокоит...» или «Вас тревожит...»

Говоря человеку, что вы его тревожите (беспокоите), вы формируете у него определенное – нежелательное – отношение к себе и своему звонку.

Зачем говорить собеседнику: «Я вас потревожил, нарушил ваш комфорт и сейчас буду приставать со своими вопросами».

Скажите просто: «Доброе утро, вам звонит менеджер Марина из компании ЦСК».





## 6. Позвонив, спросите, может ли клиент говорить с вами.

Представившись, не переходите сразу к делу, сначала поинтересуйтесь, может ли собеседник разговаривать с вами. Задавая этот вопрос, мы показываем собеседнику, что ценим его время. Особенно это касается звонков на мобильный телефон.



Есть 2 способа использования данной рекомендации:

1. Представиться + спросить о возможности уделить время + назвать цель звонка.
2. Представиться + назвать цель звонка + спросить о возможности уделить время.



## 7. Переходите к сути своего звонка как можно скорее.

Общаясь по телефону, деловые люди стремятся быть краткими и не отклоняться от темы. Не раздражайте их разговорами о том о сем, сообщите о цели своего звонка и начните деловой разговор.



Исключением из данного правила является общение по телефону с клиентами, с которыми за годы совместной работы у вас развились теплые отношения.

## 8. Использование функции «hold» («удержание»).



Эта функция позволяет в случае необходимости «подвесить» собеседника на линии, не разъединяя при этом соединение.

Нажав соответствующую кнопку на своем телефоне и активизировав «hold», вы не даете собеседнику возможности слышать то, что происходит у вас в помещении.



## 8. Правила использования функции «hold» («удержание»).

При постановке – спросите, может ли собеседник подождать, и объясните причину необходимости ожидания.

*Например, «Можете ли вы подождать, поскольку для ответа на ваш вопрос я должен связаться с бухгалтерией?»*

При снятии – поблагодарите собеседника за ожидание. Этот шаг позволяет рассеять напряженность и нервозность, которая возникает у любого, кто ожидает.

Если вы знаете, что придется ждать больше одной минуты, то не оставляйте его на «удержании». Скажите, что перезвоните ему после уточнения интересующей его информации. при ожидании даже одна минута кажется бесконечной. Не давайте собеседнику лишний повод нервничать и злиться.



## 9. Если спрашивают человека, который отсутствует.

Сообщив об отсутствии нужного клиенту человека, не бросайте трубку, предпримите 2 попытки удержать позвонившего. Предложите свою помощь:

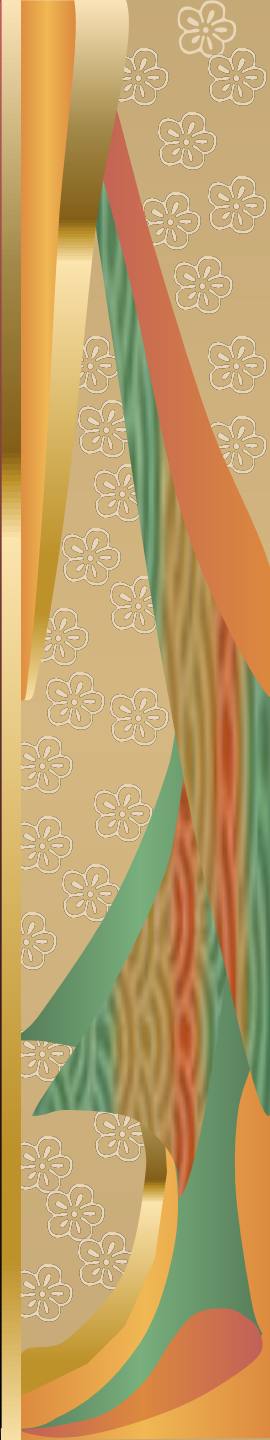
*«Могу ли я вам чем-нибудь помочь?»*

*«Может ли вам помочь кто-нибудь другой?»*

Если позвонивший человек не соглашается на предложенную помощь, то попросите оставить сообщение.

*«Что мне передать...? Кто звонил?»*

*«Давайте я оставлю (отсутствующему коллеге) сообщение о том, что вы звонили. Представьтесь, пожалуйста».*



## 10. Заканчивая разговор, попрощайтесь с собеседником.

Прежде чем попрощаться со звонящим, поинтересуйтесь: «Могли бы я ответить еще на какой-то вопрос?», и только получив отрицательный ответ, завершите разговор.

Скажите ему «До свидания».



# 11. Подстраивайтесь по скорости речи собеседника.

Если человек говорит медленно, это свидетельствует о том, что и его процесс мышления протекает с той же скоростью. Значит, он внимательно оценивает каждое услышанное и произносимое им слово, тщательно взвешивает полученную информацию перед принятием окончательного решения.

Общаясь с такими людьми, слегка сбавьте темп своей речи. Ваши собеседники не станут соображать быстрее, если вы ускорите темп вашей речи.



Человек, который говорит быстро, схватывает мысли на лету и принимает решения без долгих раздумий, возможно, даже поспешно. Его раздражает медлительность и неторопливость, он нетерпелив и жаждет действий.

Ускорьте темп своей речи, общаясь с такими людьми.



# 12. Не жуйте, не пейте и не курите, общаясь по телефону.



Если вы думаете, что, совершая перечисленные выше действия, вы скроете их от телефонного собеседника, то ошибаетесь.





# 13. Не извиняйтесь перед собеседником за то, что заняли его время.

Сказав собеседнику «Извините, наша встреча (беседа) затянулась, я, наверное, занял ваше время», - вы сами наведете его на мысль о том, что:

он потерял свое время, общаясь с вами;  
ваше время ничего не стоит;  
вы не уверены в себе;  
вы чувствуете себя виноватым.



Вместо извинения вы можете поблагодарить собеседника:

*«Спасибо за то, что нашли возможность встретиться (переговорить) со мной».*

*«Я понимаю вашу занятость, спасибо вам за время, выделенное на нашу встречу».*

# 14. Использование громкой связи (спикерфона).

Использовать громкую связь рекомендуется только в крайнем случае, и только с согласия собеседника.

«Позвольте переключить наш разговор на громкую связь, чтобы директор по маркетингу тоже мог принять участие в беседе».

При сегодняшнем уровне технологии клиент услышит разницу между общением с вами через трубку и с помощью спикерфона.



# 15. Общение с секретарями.



- Не оскорбляйте, не унижайте и не недооценивайте секретарей. Они зачастую обладают большой властью, и могут стать либо вашими сторонниками, либо врагами.
- Относитесь к ним также, как к своим клиентам. Они влияют на мнение своего руководства о вас, о вашей компании и вашем продукте.
- Они могут сделать так, что ваши письма, факсы и электронная почта «не будут доходить» до получателя.
- Завоевав расположение секретаря, вы получаете своего сторонника в организации клиента.
- Никто не знает, менеджером какого направления и в какой компании этот человек станет завтра.

