

ПЕРЕГОВОРЫ ПО ТЕЛЕФОНУ



Подготовила:
Доморацкая Марина
2 курс, 351 гр.

ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ ПО ТЕЛЕФОНУ

- Исследования показывают, что менеджеры различных предприятий тратят на телефонные переговоры от **4 до 27 %** рабочего времени.

Построение любого телефонного разговора состоит из четырех обязательных элементов:

- ❖ взаимного представления;
- ❖ введения собеседника в курс дела;
- ❖ обсуждения ситуаций;

ПОДГОТОВКА ПРЕЖДЕ ВСЕГО!

- *Готовим телефон.*
- *Составляем памятку.*
- *Ставим голос.*
- *Готовимся к отказу.*

Существуют определенные требования, которые следует выполнять при телефонном разговоре:

- Предельная лаконичность.
- Наибольшая структурированность.
- Максимальная образность и доходчивость



10 СЕКУНД, КОТОРЫЕ СБЕРЕГУТ 10 МИНУТ

1. Еще раз ясно представьте себе все, что вы собираетесь сказать.
2. Подумайте о будущем собеседнике и о том, что он хотел бы услышать.
3. Заранее составьте в уме короткое сообщение, чтобы продиктовать, если собеседника не будет на месте, а вам ответит секретарь или автоответчик.
4. Положите на стол все необходимые документы.
5. Приготовьте бумагу и ручку.
6. Напишите коротенький конспект самых важных имен и фактов.
7. Прежде чем снять трубку, расслабьтесь, сделайте несколько глубоких вдохов.
8. Мысленно представьте себе будущего собеседника.
9. Подумайте о чем-нибудь приятном.
10. Постарайтесь звонить лишь тогда, когда ваш собеседник ничем не занят и у него есть время на разговор.

КАК СОСТАВИТЬ ПАМЯТКУ

- **Запишите по одному предложению на каждый пункт разговора. Пронумеруйте их. Пишите понятно, времени разбираться в своих каракулях не будет.**
- «Чего конкретно я хочу добиться».
- **Рядом с памяткой положить пустой лист.**



УВЕРЕННОСТЬ — ЗАЛОГ УСПЕХА!

Неуверенный голос — гарантия неудачи в разговоре по телефону. При личной встрече неуверенные нотки можно замаскировать улыбкой, жестикуляцией или чем-то иным. По телефону слышен лишь голос. Уверенные люди порой могут добиться значительных успехов.

Даже самый раскованный человек перед телефонными переговорами чувствует себя немного неуютно. **А вдруг его не станут слушать? Вдруг через пару минут бросят трубку?** Разумеется, такие мысли уверенности в себе не прибавляют. Зарядите себя верой в свои силы! Перед звонком пошутите, расскажите анекдот, посмейтесь. И положите перед глазами памятку. С текстом всегда чувствуешь себя куда увереннее.

ГОЛОС — ЭТО СИЛА!

Приготовьтесь к бою! Сядьте поудобнее, чтобы диафрагма была свободна. Не надо скрючиваться в кресле, лучше откинуться на спинку и расслабиться. Голос — ваше оружие, поэтому дыхание должно быть максимально свободным. Кому-то во время разговора удобнее стоять. Кому-то ходить — это создает своеобразный ритм. Лучше всего провести эксперимент заранее. Попробуйте определить, как вам лучше «говорится»: лежа, сидя или стоя.



ЛОВУШКИ ТЕЛЕФОНА

- ❖ *Ловушка аппарата.*
- ❖ *Ловушка текста.*
- ❖ *Ловушка дикции.*
- ❖ *Ловушка отказов.*
- ❖ *Ловушка интонации.*

Во время разговора:

- ❖ услышав собеседника на другом конце провода, поздоровайтесь («Алло, добрый день /доброе утро/ добрый вечер»);
- ❖ представьтесь (имя—подразделение—предприятие);
- ❖ говорите прямо в трубку;
- ❖ произносите слова четко;
- ❖ выясните, с тем ли человеком вы говорите, который вам нужен;
- ❖ спросите, есть ли у собеседника время на разговор или лучше перезвонить попозже;
- ❖ постарайтесь создать положительное настроение;

ЕСЛИ РАЗДАЛСЯ ЗВОНК...

- ❖ Трубку следует взять сразу после первого звонка.
- ❖ При плохой слышимости не стоит кричать в трубку.
- ❖ Никогда не отвечайте грубо.
- ❖ Научитесь «принимать телефонограммы»
- ❖ Никогда не говорите «нет» по телефону.
- ❖ Не стоит разговаривать с «анонимами»
- ❖ Заканчивает разговор тот, кто позвонил.
- ❖ По окончании разговора заверьте собеседника, что вы всегда рады его звонку и встрече с ним.

СПАСИБО ЗА

В

Любовь это...



МЕ!



...терпеть её долгие разговоры по телефону