

# ЭТИКЕТ ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ



# СОДЕРЖАНИЕ

---

1. Возможности современного телефона.

2. Статистика использования интернета в разных возрастных категориях

3. Правила ведения переговоров

4. Особенности телефонных разговоров с зарубежными странами.

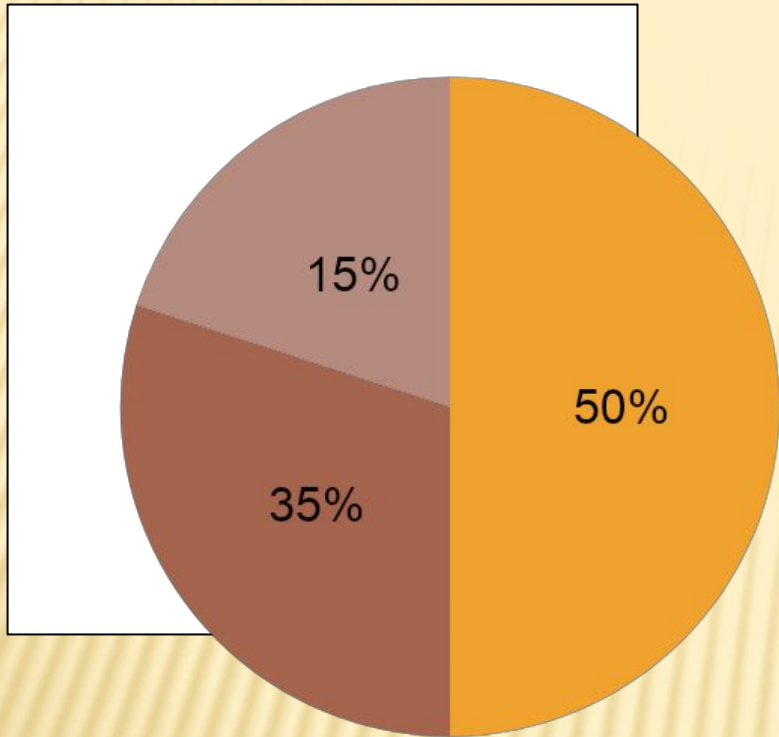
5. Прочие средства дистантного общения.

# ВОЗМОЖНОСТИ СОВРЕМЕННОГО ТЕЛЕФОНА

1. Просматривание веб-сайтов на дисплее телефона так же, как и на мониторе компьютера.
2. Используется как средство связи
3. Возможность пользоваться смс, передачей файлов через устройство Bluetooth и фотоаппаратом.



# СТАТИСТИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНТЕРНЕТА В РАЗНЫХ ВОЗРАСТНЫХ КАТЕГОРИЯХ



50% - дети и  
подростки  
7-18 лет

35% -  
взрослые  
люди 18-45  
лет

15% - люди от  
45 лет

# КАК НЕЛЬЗЯ ВЕСТИ ПЕРЕГОВОРЫ

“Да, слушаю”  
“И что”  
“Ну ладно”

“Ну”  
“Добро”  
“Есть”

Такой способ общения вызывает ответную негативную реакцию собеседника.

# СЛУЖЕБНЫЙ РАЗГОВОР

- «Что вы хотите?»  
«Ну и что?»  
- «Ну нужны, вам сколько лет?»  
- «А опыт работы у тебя есть?»  
- «Тебе, что больше пробовать нечего.»  
- «А потому что читать по-русски не научилась. Написано же: “требуется девушка с опытом работы не менее 3-ёх лет”. Звонят всякие...»

- «Добрый вечер, я по объявлению»  
- «В объявлении сказано, что вам нужны...»  
- «Так нужны или нет?»  
- «Девятнадцать»  
- «Я учусь в институте, и хотела бы попробовать себя в будущей профессии.»  
- «А почему вы мне “тыкаете”?»



# КАК ПРАВИЛЬНО ВЕСТИ ПЕРЕГОВОРЫ

- Имена и фамилии нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам
- Не употреблять категоричных утверждений
- Выработывайте привычку быть дружелюбными при телефонном разговоре
- Не употреблять труднопроизносимые слова
- Разговор по телефону должен укладываться в «европейский стандарт» - 3 минуты
- При завершении разговора мужчина кладёт трубку после того, как это сделает девушка



# ОСОБЕННОСТИ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ С ЗАРУБЕЖНЫМИ СТРАНАМИ





## АНГЛИЧАНЕ

Англичане явяляюцца в сваі фірмы і канторы роўна в 9.30 утра, аднак не любяць, калі в это время звоніць тэлефон. В начале рабочего дня они предпочитают заниматься бумагами или пьют кофе. До англичан трудно дозвониться и после 17.30, даже если они еще и на рабочих местах: с этого часа телефоны в конторах отключаются. Прежде чем звонить британским коллегам в конце рабочего дня, надо заранее выяснить, есть ли у них прямая телефонная связь с кабинетом. Обеденный перерыв у англичан начинается в 13.00.



## ТУРКИ

В Турции бизнесмены и работники компаний придерживаются примерно того же распорядка дня, что и британцы.



# ФРАНЦУЗЫ И НЕМЦЫ

---

Французы, как и немцы, приступают к делам раньше британцев, но они намного чаще прерываются на “рабочие завтраки”. Обеденный перерыв здесь начинается в 12.00. У немцев рабочий день обычно заканчивается в 16.00.



## *ИТАЛЬЯНЦЫ*

В Италии проблема заключается в отсутствии государственных служащих на своих местах. Чаще всего они работают с 8.00 до 14.00, а потом спокойно отправляются домой. Чтобы связаться с ними, звонить следует исключительно по утрам, а после полудня любые попытки могут быть бессмысленны.



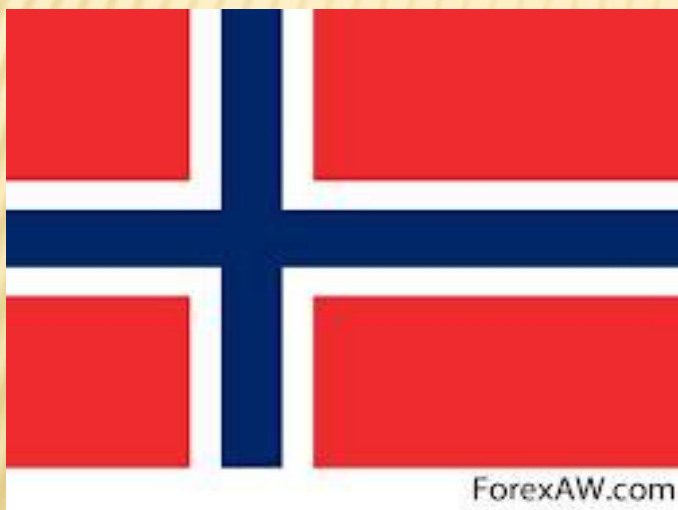
## *ГРЕКИ*

В Греции деловые люди, как правило, не звонят с 14 до 17 часов, поскольку в эти часы греки по традиции любят вздремнуть.



## *НОРВЕЖЦЫ*

Норвежцы приходят в свои фирмы в 8.00, а в 11.00 прерываются на ланч. Обедают же они в 17.00.



## *ШВЕЙЦАРЦЫ*

В Швейцарии начинают работать весьма рано. Банкиры часто назначают деловые встречи на 7.00, причем клиент должен прибыть на встречу пятью минутами раньше.



# ДИСТАНТНОЕ ОБЩЕНИЕ

Не менее часто, чем телефон, в наше время используется **Телефакс**– международная сеть абонентского телеграфирования, которая служит для непосредственного двустороннего обмена телеграфными сообщениями между абонентами. Она обеспечивает возможность круглосуточной передачи информации. . Общение с помощью факса, чаще всего, состоит из 2-х частей:

- 1) Телефонного разговора, где обсуждаются какие-либо проблемы, принимаются решения. В ходе этого разговора стороны приходят к выводу, что им необходимо обменяться какой-либо письменной информацией, и договариваются о сроках ее передачи (получения).
- 2) Передача письменной информации с помощью телефакса



# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

---

**Дистантное общение** – это вид опосредованного (косвенного) общения. В отличие от непосредственного общения, в опосредованном у участников разговора нет возможности использовать невербальные средства общения – мимику, жест, позу. Затруднена и обратная связь – мы не видим, а только слышим собеседника, поэтому можем только догадываться о его реакции на наши предложения.

Эти особенности дистантного общения накладывают на него определенные требования. Подсчитано, что деловые люди тратят на телефонные переговоры от 14 до 35 процентов своего рабочего времени. А общение с телефоном учащихся и людей на бытовом уровне – от 4 до 25 процентов свободного времени. При разумном использовании телефона пользователями различных возрастных категорий он станет им самым верным помощником во всех делах, связанных с принятием решений и на бытовом уровне и в делах.