

# **ПРАВИЛА И ЭТИКА ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА**

**( АНДРЕЕВА ИРИНА 34 ГРУППА )**



# **ПЛАН КОРОТКОГО ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА :**

- **ВЗАИМНОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ;**
  
- **ВВЕДЕНИЕ СОБЕСЕДНИКА В КУРС ДЕЛА ;**
  
- **ОБСУЖДЕНИЕ СИТУАЦИИ, ПРОБЛЕМЫ ;**
  
- **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ РЕЗЮМЕ .**

# ПОВЕДЕНИЕ ВО ВРЕМЯ РАЗГОВОРА

- **СЛЕДУЕТ, СНЯВ ТРУБКУ, ПРЕДСТАВИТЬСЯ. ГОВОРИТЬ В ТРУБКУ, ПРОИЗНОСИТЬ СЛОВА ЧЕТКО. УЗНАТЬ, ЕСЛИ У СОБЕСЕДНИКА ВРЕМЯ НА РАЗГОВОР (ЕСЛИ НЕТ, СПРОСИТЬ ПОЗВОЛЕНИЯ ПЕРЕЗВОНИТЬ, УТОЧНИВ КОГДА).**
- **НАСТРОИТЬСЯ НА ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЙ ТОН. СТАРАТЬСЯ ПРЯМО НЕ ВОЗРАЖАТЬ СОБЕСЕДНИКУ, СЛУШАТЬ ЕГО НЕ ПЕРЕБИВАЯ. ИЗБЕГАТЬ МОНОТОННОСТИ, ПЕРИОДИЧЕСКИ МЕНЯЯ ТЕМЫ И ИНТОНАЦИЮ РАЗГОВОРА. В РЕЧИ ИЗБЕГАТЬ ЖАРГОНИЗМОВ И ПРИМИТИВИЗМА. ЭФФЕКТИВНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ ПАУЗУ. ЕСЛИ СОБЕСЕДНИК ЧЕГО-ТО НЕ ПОНИМАЕТ, НАДО ТЕРПЕЛИВО ПОЯСНИТЬ СКАЗАННОЕ. А В КОНЦЕ РАЗГОВОРА УТОЧНИТЬ ЕГО (РАЗГОВОРА) ПЕРСПЕКТИВЫ.**

- ЕСЛИ НА ВАШ ЗВОНОК НЕ ПОДНИМАЮТ ТРУБКУ, ДОЖДИТЕСЬ, ПОКА НЕ УСЛЫШИТЕ ЧЕТЫРЕ ИЛИ ПЯТЬ ДЛИННЫХ ГУДКОВ — ВЕДЬ ВАШЕМУ АБОНЕНТУ МОЖЕТ ПОНАДОБИТЬСЯ НЕКОТОРОЕ ВРЕМЯ, ЧТОБЫ ПОДОЙТИ К ТЕЛЕФОНУ. В РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ СЛЕДУЕТ ПОДНИМАТЬ ТРУБКУ ПОСЛЕ 1-2 СИГНАЛА. В СЛУЧАЕ, ЕСЛИ ВЫ ОШИБЛИСЬ НОМЕРОМ, СЛЕДУЕТ ИЗВИНИТЬСЯ. ЕСЛИ КТО-ТО СЛУЧАЙНО НАБРАЛ ВАШ НОМЕР, ЛУЧШИМ ОТВЕТОМ БУДЕТ ВЕЖЛИВОЕ: «ПРОСТИТЕ, ВЫ ОШИБЛИСЬ НОМЕРОМ».

# **С ГОТОВНОСТЬЮ РЕАГИРУЙТЕ НА ВОПРОСЫ И ЗАМЕЧАНИЯ СОБЕСЕДНИКА.**

- **ЕСЛИ ВО ВРЕМЯ ВАШЕГО МОНОЛОГА, СОБЕСЕДНИК НАЧИНАЕТ ВСТАВЛЯТЬ УТОЧНЯЮЩИЕ ВОПРОСЫ, ЗАМЕЧАНИЯ ИЛИ ПРОСЬБЫ ПОЯСНИТЬ ПОДРОБНЕЕ – ЗНАЧИТ, ВЫ НА ВЕРНОМ ПУТИ К УСПЕШНОМУ ИСХОДУ РАЗГОВОРА. ЭТО ЗНАЧИТ, ЧТО СОБЕСЕДНИК ЗАИНТЕРЕСОВАЛСЯ ТЕМ, ЧТО ВЫ ЕМУ ПРЕДЛАГАЕТЕ. ТЕПЕРЬ ВАША ЗАДАЧА СОСТОИТ В ТОМ, ЧТОБЫ ПРЕДЕЛЬНО ПОНЯТНО ОТВЕЧАТЬ НА ВСЕ ВОПРОСЫ И КОММЕНТИРОВАТЬ ЗАМЕЧАНИЯ.**

**НИ В КОЕМ СЛУЧАЕ НЕ ИГНОРИРУЙТЕ НИ ОДНОГО ВОПРОСА ЛИБО ЗАМЕЧАНИЯ. ЭТО БУДЕТ ВОСПРИНЯТО КАК НЕУВАЖЕНИЕ С ВАШЕЙ СТОРОНЫ, И ЕСТЕСТВЕННО, ТАКИЕ ПЕРЕГОВОРЫ НЕ ПРИВЕДУТ К ТОМУ, ЧЕГО ВЫ ОТ НИХ ЖДЕТЕ.**

# **НЕ СЛЕДУЕТ.**

**1. ДОЛГО НЕ ПОДНИМАТЬ ТРУБКУ.**

- **2. ГОВОРИТЬ "ПРИВЕТ", "ДА", КОГДА НАЧИНАЕТЕ РАЗГОВОР.**
- **3. СПРАШИВАТЬ: "МОГУ ЛИ Я ВАМ ПОМОЧЬ?".**
- **4. ВЕСТИ ДВЕ БЕСЕДЫ СРАЗУ.**
- **5. ОСТАВЛЯТЬ ТЕЛЕФОН БЕЗ ПРИСМОТРА ХОТЯ БЫ НЕНАДОЛГО.**
- **6. ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДЛЯ ЗАМЕТОК КЛОЧКИ БУМАГИ И ЛИСТКИ КАЛЕНДАРЯ.**
- **7. ПЕРЕДАВАТЬ ТРУБКУ ПО МНОГО РАЗ.**
- **8. ГОВОРИТЬ: "ВСЕ ОБЕДАЮТ", "НИКОГО НЕТ", ПОЖАЛУЙСТА, ПЕРЕЗВОНИТЕ"**

# **СЛЕДУЕТ:**

- 1. ПОДНЯТЬ ТРУБКУ ДО ЧЕТВЕРТОГО ЗВОНКА ТЕЛЕФОНА.**
- 2. СКАЗАТЬ "ДОБРОЕ УТРО (ДЕНЬ)", "ГОВОРИТЕ", ПРЕДСТАВИТЬСЯ И НАЗВАТЬ СВОЙ ОТДЕЛ.**
- 3. СПРАШИВАТЬ: "ЧЕМ Я МОГУ ВАМ ПОМОЧЬ?"**
- 4. КОНЦЕНТРИРОВАТЬСЯ НА РАЗГОВОРЕ И ВНИМАТЕЛЬНО СЛУШАТЬ.**
- 5. ПРЕДЛОЖИТЬ ПЕРЕЗВОНИТЬ, ЕСЛИ ДЛЯ ВЫЯСНЕНИЯ ДЕТАЛЕЙ ТРЕБУЕТСЯ ВРЕМЯ.**
- 6. ИСПОЛЬЗОВАТЬ БЛАНКИ ДЛЯ ЗАПИСИ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ.**
- 7. ЗАПИСАТЬ НОМЕР ЗВОНЯЩЕГО И ПЕРЕЗВОНИТЬ ЕМУ.**
- 8. ЗАПИСАТЬ ИНФОРМАЦИЮ И ПООБЕЩАТЬ КЛИЕНТУ ПЕРЕЗВОНИТЬ ЕМУ.**

# ЗАВЕРШАЙТЕ РАЗГОВОР КОРОТКО И ВЕЖЛИВО.

- ВНЕ ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТОГО, ДОСТИГЛИ ЛИ ВЫ ЖЕЛАЕМОЙ ЦЕЛИ РАЗГОВОРА, ЗАКАНЧИВАЙТЕ ЕГО ВСЕГДА ВЕЖЛИВО. ОБЯЗАТЕЛЬНО ПОБЛАГОДАРИТЕ СОБЕСЕДНИКА ЗА УДЕЛЕННОЕ ВАМ ВРЕМЯ И ПРЕДОСТАВЛЕННУЮ ИНФОРМАЦИЮ И ПОПРОЩАЙТЕСЬ. ЕСЛИ В ДАЛЬНЕЙШЕМ ПЛАНИРУЕТСЯ ВСТРЕЧА С ГЛАЗУ НА ГЛАЗ, ТО ОБОЗНАЧЬТЕ ВРЕМЯ И МЕСТО И СКАЖИТЕ, ЧТО БУДЕТЕ РАДЫ ПОБЕСЕДОВАТЬ ЛИЧНО. КОГДА ВЫ ДОСТИГЛИ ЦЕЛИ РАЗГОВОРА, БУДЕТ НЕУМЕСТНО ПРОДОЛЖАТЬ ЕГО ДАЛЬШЕ НА ОТВЛЕЧЕННЫЕ ТЕМЫ.

😊 **СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ** 😊

