

Этика телефонных разговоров



Общепринятые правила

- ✓ На телефонный звонок (особенно на работе) отвечайте сразу.
- ✓ Не забывайте здороваться по телефону и лишь за тем обращаться с просьбой.
- ✓ Не набирайте номер по памяти, если не уверены в его правильности.
- ✓ Не звоните по телефону утром до 9:00 часов или вечером после 22:00
- ✓ Если во время разговора телефон случайно отключился, перезванивает тот, кто звонил.
- ✓ Частные разговоры неудобно вести в присутствии других лиц.
- ✓ Не звоните без крайности на работу по личному делу.
- ✓ Если звонивший ошибся номером, отвечайте вежливо. Ведь чаще бывает виноват не человек, а автоматика.
- ✓ Если вам в гостях необходимо позвонить, не забудьте спросить разрешения. Заканчивает разговор всегда его инициатор.
- ✓ Если на 5 - 6-й сигнал вам не отвечают, вешайте трубку.
- ✓ Три чудодейственных слова, которых часто не хватает в нашей речи – «извините», «пожалуйста» и «спасибо», - особенно полезны при телефонных разговорах.
- ✓ Разговор по телефону должен по возможности быть кратким, спокойным и вежливым

Подготовка к беседе

Перед началом телефонной беседы необходимо произвести следующие действия:

- ✓ Приготовить документы, которые потребуются во время разговора: отчёты, проспекты, корреспонденция, акты о проведении работ и т. п.
- ✓ Для записи информации приготовить бумагу, планшет или иное устройство. В случае использования диктофона необходимо предупредить и спрашивать согласие на его использование.
- ✓ Иметь перед глазами перечень должностных лиц, с которыми предполагается разговор, чтобы обращаться к нужному лицу только по имени и отчеству.
- ✓ Положить перед собой план беседы, с выделенными маркером наиболее значимыми моментами.

Что необходимо продумать перед разговором по телефону

- ✓ цель, которой вы собираетесь достичь в предстоящем разговоре;
- ✓ можно ли обойтись без этого разговора;
- ✓ насколько собеседник готов к обсуждению темы разговора;
- ✓ есть ли у вас уверенность в благополучном завершении разговора;
- ✓ какие конкретно вопросы вам нужно задать;
- ✓ какие вопросы вам могут задать во время беседы;
- ✓ какой исход переговоров можно считать удачным и чем можно заручиться в случае неудачи;
- ✓ какие приёмы воздействия на своего собеседника можно использовать во время разговора;
- ✓ как вы поведёте себя, если ваш собеседник начнёт возражать, перейдёт на повышенный тон или не отреагирует на ваши доводы;
- ✓ как будете отвечать, если проявят недоверие к вашей информации.

Важные правила при деловых звонках

- ✓ Всегда приветствуйте звонящего вам человека и используйте этикетные слова, когда звоните сами.
- ✓ Следите за своей интонацией.
- ✓ Обязательно представьтесь.
- ✓ Желательно не начинать разговор с таких фраз: "Вас беспокоит..." или "Это вас потревожил..."
- ✓ "Удобно ли сейчас разговаривать".
- ✓ Если позвонили вашему коллеге...
- ✓ Во время всего разговора по телефону не нужно курить, что-то жевать или пить.
- ✓ Выход из разговора.

Вы не поняли	Я хотел сказать
Не вешайте трубку	Будьте любезны, подождите, пожалуйста
Я передам ему, когда его увижу	Как только он вернется, я сразу же свяжусь с ним
Он не может сейчас с вами поговорить	Как только он вернется, я сразу же передам ему, что вы звонили
Можете попробовать перезвонить в четверг	Советую вам позвонить в четверг утром
Это вы звонили уже три раза?	Мне кажется, мы уже общались с вами
Я вам не могу ничего обещать	Обещаю вам сделать все возможное
Простите, что побеспокоил	Спасибо, что уделили мне внимание
Нет проблем	Договорились, согласен с вами
Недели через две	16 сентября
Я не знаю	Разрешите, я уточню этот вопрос
Вы не правы	Наверное, произошло какое-то недоразумение.