

СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ

ВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

Осуществляется с помощью слов.

К вербальным средствам общения относится
человеческая речь.

Специалистами по общению подсчитано, что
современный человек за день произносит
*примерно 30 тыс. слов,
или более 3 тыс. слов в час.*

Язык используется в самых разных функциях:

- **Коммуникативная.** Язык выступает в роли основного средства общения. Благодаря наличию у языка такой функции, люди имеют возможность полноценного общения с себе подобными.
- **Познавательная.** Язык как выражение деятельности сознания. Основную часть информации о мире мы получаем через язык.
- **Аккумулятивная.** Язык как средство накопления и хранения знаний. Приобретенные опыт и знания человек старается удержать, чтобы использовать их в будущем. В повседневной жизни нас выручают конспекты, дневники, записные книжки.
- **Конструктивная.** Язык как средство формирования мыслей. При помощи языка мысль «материализуется», приобретает звуковую форму. Выраженная словесно, мысль становится отчетливой, ясной для самого говорящего.
- **Эмоциональная.** Язык как одно из средств выражения чувств и эмоций. Эта функция реализуется в речи только тогда, когда прямо выражается эмоциональное отношение человека к тому, о чем он говорит. Большую роль при этом играет интонация.
- **Контактоустанавливающая.** Язык как средство установления контакта между людьми. Иногда общение как бы бесцельно, информативность его нулевая, лишь готовится почва для дальнейшего плодотворного, доверительного общения.
- **Этническая.** Язык как средство объединения народа.

ГРОМКОСТЬ
(уверенность)

РЕЗОНАНС
(наполнение,
вибрация,
доверительность)

ТЕМБР
(звучность,
наполнение)

РИТМ
(спокойность,
управляемость,
естественность)

ИНТОНАЦИЯ
(мелодичность,
окрашенность)

ЭКСПРЕССИЯ
(доверительность,
управление)

Голоса бывают различными по своим свойствам влияния на людей

Вибрирующий
Спокойный
Низкий тембр
Доверительный
Управляемый
Мелодичный
Уверенный
Окрашенный интонацией
Естественный
Наполненный
Звучный (торжественный)

ПОЗИТИВНЫЙ ГОЛОС

НЕГАТИВНЫЙ ГОЛОС

Гнусавый
Резкий или скрипучий
Хриплый
Дрожащий
Пронзительный
Плаксивый
С отдышкой
Робкий
Бесцветный
Саркастический
Монотонный
Слабый
Скучный

Вибрирующий	Эдит Пиаф, В. Высоцкий
Спокойный	В. Леонтьева, «Штирлиц»
Низкий тембр	Ф. Шаляпин, Д. Хворостовский
Доверительный	В. Познер, Н. Дроздов
Управляемый	А. Масляков, М. Галкин
Мелодичный	Л. Вербицкая
Уверенный	Е. Андреева
Окрашенный интонацией	Л. Якубович
Естественный	М. Ситтель
Наполненный (тост)	А. Булдаков, И. Кобзон
Звучный (торжественный)	Ю. Левитан, А. Вовк

Гнусавый	В. Вульф, В. Коклюшкин
Резкий или скрипучий	Р. Дубовицкая
Хриплый	Н. Джигурда
Дрожащий	«Старик Хоттабыч»
Пронзительный	Э. Радзинский
Плаксивый	Б. Ахмадулина
С отдышкой	Т. Доронина, С. Садальский
Робкий	Л. Ахеджакова, «Настенька»
Бесцветный	А. Масляков - младший
Саркастический	М. Жванецкий
Монотонный	В. Черномырдин, Ослик Иа
Слабый	Р. Литвинова
Скучный	Е. Гайдар

ГРОМКОСТЬ

*ГОВОРИТЕ НЕ ГРОМКО И НЕ ТИХО,
ЧТОБЫ ВАС МОГЛИ УСЛЫШАТЬ*

РИТМ

- ❖ Размеренность, такт, стройность, соразмерность.
- ❖ Чередование каких-либо элементов (например, звуковых или речевых), происходящее с определенной последовательностью, частотой.
- ❖ Дает управляемость!

Сангвиник – веселый и открытый, «солнечный», способен одновременно испытать небесный восторг и смертельную печаль. Быстро приспосабливается к новым условиям.
Красноречив, мимика!
Настроен все же оптимистично. Скорость речи 140-160 слов в минуту

Флегматик – любит покой и устойчивость, обладает уравновешенным стабильным темпераментом.
Постоянство! Интроверт и часто пассивен. Скорость речи 80-100-120 слов в минуту (есть глухие флегматики и обычные флегматики)

Холерик – экстраверт, сильный, неустойчивый, энергоемкий, порывистый, общительный, часто очень темпераментный.
Скорость речи 180-200 слов в минуту.
А то и все 220!

Меланхолик – слабый, неустойчивый, рассудительный, ценит упорядоченные отношения, скрытен, склонен к бездействию.
Ступор, слезы. Скорость речи 60-80 слов в минуту максимум

Ритм дает управляемость

- ❖ То, что говорится медленно, голос ниже, уверенно, поэтому усваивается.
- ❖ То, что говорится быстро, голос выше, на высоком фоне – не слышится.
- ❖ Нельзя говорить быстро низким голосом.
- ❖ Нельзя говорить медленно высоким голосом.
- ❖ Значимая информация – медленно и спокойно, низким тембром.

РЕЗОНАНС

- ❖ Возбуждение колебаний одного тела колебаниями другого той же частоты, а также ответное звучание одного из двух тел, настроенных в унисон.
- ❖ Это физическое явление, но оно имеет прямое отношение к голосу.
- ❖ Это результат вибрации воздуха в голосовых полостях, то есть в носоглотке, гортани и грудной клетке.
- ❖ При помощи вибрации можно пробраться в голову человека.
- ❖ Резонанс дает вашему голосу силу и уверенность. Когда вы входите в людное помещение, то ваш резонирующий голос будет хорошо слышен, несмотря на шум. Если в комнате шумно, говорите тише, а не громче. Вы сразу поймете, что люди прекрасно слышат то, что вы говорите.
- ❖ Вибрация голоса позволяет давать информацию человеку без осмысления

ИНТОНАЦИЯ

- ❖ Ритмико-мелодический строй речи, чередование повышений и понижений тона при произнесении (в лингвистике).
- ❖ Тон, манера произношения, выговор, выражающие чувство, отношение говорящего к предмету речи.
- ❖ Вопросительная, восклицательная, повествовательная интонация.
- ❖ Только интонация убеждает!
- ❖ Дело не в слове, а в тоне, в каком это слово произносится,

ТЕМБР

- ❖ Это звуковая окраска голоса, которая создает те или иные эмоционально-экспрессивные оттенки речи.
- ❖ Тембр позволяет на слух идентифицировать различные голоса.
- ❖ Не следует путать тембр с высотой голоса и другими характеристиками. Например, вы всегда отличите голос известного певца или актера.
- ❖ У вашего голоса тоже есть отличительные обертоны — звуки, которые делают его узнаваемым для ваших знакомых, когда вы звоните им по телефону.
- ❖ На тембр влияют не только голосовые связки и дыхание - но и осанка, степень усталости. Осанка сильно влияет на голос. Хорошая осанка – залог хорошего дыхания. А хорошее дыхание – залог хорошего голоса.

ЧТО ВЛИЯЕТ НА ТЕМБР ГОЛОСА

- ❖ В первую очередь нужно отметить курение. Чем больше стаж этой пагубной привычки – тем ниже будет тембр голоса.
- ❖ Неправильное питание, хроническое недосыпание. Нужно понимать, что любое настроение, будь оно хорошим или плохим, влияет на тембр голоса.
- ❖ Переохлаждение, простуда. Здесь все очевидно. Нужно беречь себя от холода, стараться не пить ледяных напитков и отказаться от мороженого.
- ❖ Период взросления. В переходном возрасте тембр голоса становится более грубым. Безусловно, изменить этот процесс невозможно.

ЭКСПРЕССИЯ

- ❖ Выразительность, сила проявления чувств, переживаний.
- ❖ Для того чтобы ваша речь стала выразительной, старайтесь зрительно представить себе то, о чем вы говорите. Внесите живую ноту в ваше произношение, в звуки вашего голоса; внесите чувство и цвет в вашу речь.
- ❖ В повседневной жизни ваша речь наиболее выразительна в неформальном разговоре. Перенесите свое красноречие в официальные выступления. Если вам трудно сделать это, попробуйте записать на пленку какой-нибудь ваш разговор один на один с супругом или с хорошим другом. Постарайтесь забыть о том, что магнитофон включен. Позднее, когда вы останетесь одни, прослушайте запись и возьмите на заметку те места разговора, где вам особенно понравилась выразительность вашей речи, не забывая также о том, что вам не понравилось.
- ❖ Упражняйтесь, читая вслух драматические пьесы, и приучайтесь различать на слух нужное выражение. (ОГО, какая квартира; ого, КАКАЯ квартира: ого, какая КВАРТИРА). Меняем местами и смысл меняется.
- ❖ Помните, что всякая экспрессия должна быть в первую очередь естественна. Избегайте театральности и искусственности в своих речах. Видоизменяя имя – проявляем экспрессию к человеку.

КРАТКОСТЬ

**ИНСТРУМЕНТЫ
УПРАВЛЕНИЯ РЕЧЬЮ**

ПАУЗА

**АНАЛЛОГОВАЯ
ИНФОРМАЦИЯ**

КРАТКОСТЬ

- ❖ Краткость речи -- устранение лишних слов, ненужных повторений, избыточных конструкций, многословия.
- ❖ Ненужные повторения, многословие лишают речь силы, выразительности, ослабляют выражение мысли. Тот, кто стремится излагать кратко, формирует умения:
 - ❖ умение вычленять главное;
 - ❖ умение при сжатии текста ориентироваться на ситуацию;
 - ❖ умение сокращать текст.
- ❖ Если "краткость – сестра таланта" (А. П. Чехов), то многословие – враг ясности.
- ❖ Выигрывают те, кто умеет сжать информацию до нескольких слов.

ПАУЗА

- ❖ Временная приостановка, временный перерыв в речи
- ❖ Паузой можно придать дополнительную значимость
- ❖ Используется для разделения мысли на логические единицы
- ❖ Позволяет говорить медленно, т.е. повышает значимость
- ❖ Позволяет привлечь внимание аудитории
- ❖ Позволяет справиться с шумом в аудитории
- ❖ Позволяет посмотреть что происходит

АНАЛОГОВАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- ❖ МИМИКА - выразительные движения лицевых мышц, выражение лицом своего состояния, своих эмоций, чувств и отношений.
- ❖ ПАНТОМИМИКА - это язык жестов, поз и телодвижений. Достоверность пантомимики основывается на том, что большинство ее проявлений происходит спонтанно и не контролируется нашим сознанием. Знание пантомимики позволяет узнать больше, чем собеседник говорит.

МИМИКА

- ❖ На лице 64 мышцы. В зависимости от того, какие мышцы чаще всего напрягаются, мы имеем именно такое лицо. Мышцы вокруг глаз выражают умственные акты, мышцы окружности рта - акты воли, мышцы лица – чувства.
- ❖ Разработанные мышцы – часто разное выражение лица.
- ❖ Частая смена лица – разнообразная жизнь.

Нейтральное



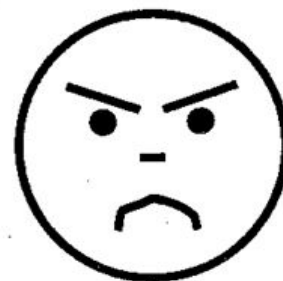
Враждебное



Радостное



Гневное



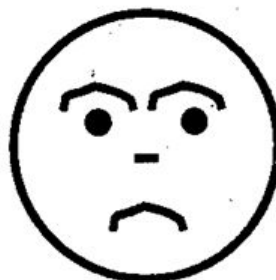
Недовольное



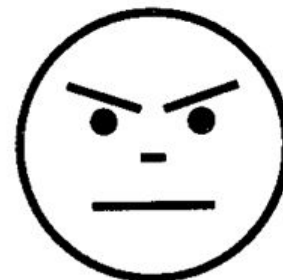
Простодушное



Усталое



Чуть злое



Притворно
радостное



Расстроенное



Скептическое



Печальное



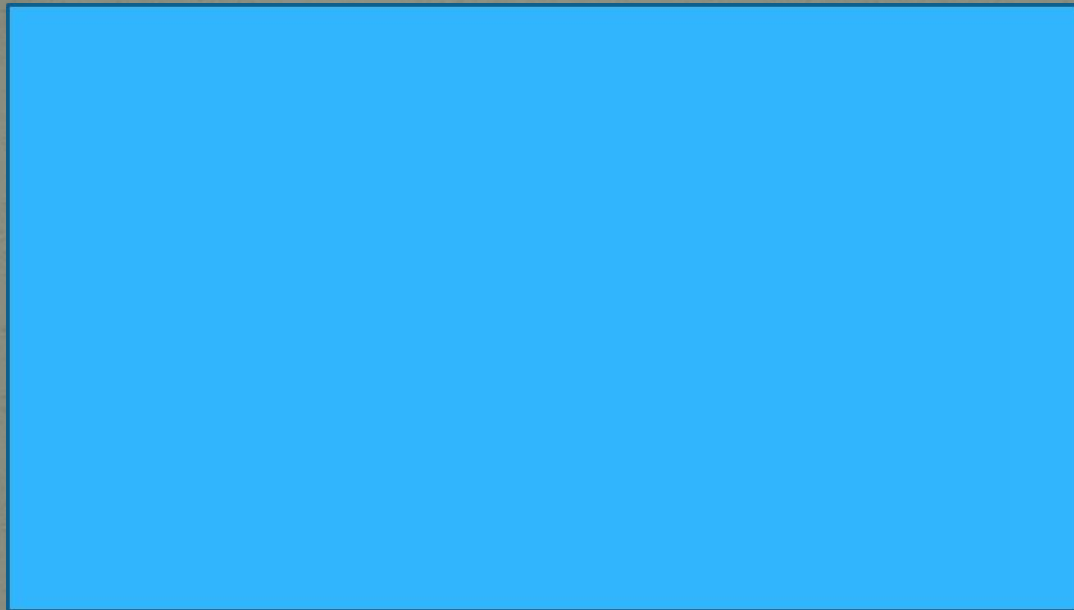
ПАНТОМИМИКА

- ❖ Один из видов выразительных движений человека, охватывающий те изменения в походке, осанке, жестах, которые передают его психическое состояние, переживания, отношение к тем или иным явлениям. Пантомимические изменения обычно возникают невольно, как внешнее проявление общего эмоционального состояния человека.
- ❖ Наиболее важный компонент — жест — выразительное движение рук, служащее одним из средств уточнения речевой коммуникации. Жесты подразделяются на указательные (индикативные), иллюстративные, поясняющие и выделяющие какую-либо высказываемую мысль, и выразительные, выявляющие эмоционально-волевое состояние человека. Некоторые виды жестов приобрели в процессе общественно-исторической практики определенное символическое обобщенное значение. Жесты специально отрабатывают ораторы, актеры, танцовщики.

ЖЕСТИКУЛЯЦИЯ В РАМКАХ НОРМЫ

УРОВЕНЬ МЕЖДУ ГЛАЗ И НОСА

ПРАВОЕ
ПЛЕЧО



ЛЕВОЕ
ПЛЕЧО

НИЗ РЕБЕР (СОЛНЕЧНОЕ СПЛЕТЕНИЕ)

УЛУЧШАЮЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ

- ❖ Приподнятая голова, легкая улыбка, открытый взгляд. Глаза – лучики у глаз – часто хорошее настроение.
- ❖ Распрямленное тело.
- ❖ При разговоре легкий наклон тела вперед и готовность к движению в теле.

УХУДШАЮЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ

- ❖ Взгляд исподлобья, нахмуренный взгляд, сдвинутые брови
- ❖ Потирание рук
- ❖ Теревить что-то (тревога)
- ❖ Качать ногой
- ❖ Зевать и жевать резинку
- ❖ Почесывание
- ❖ Щелкать ногтями, барабанить пальцами, играть волосами
- ❖ Грызть ногти, кусать губы (изнутри), выдергивать волосы

ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ



- ❖ Телефонные разговоры — составная часть делового общения. Значительная часть служебных контактов с партнерами, чиновниками, клиентами происходит именно по телефону.
- ❖ Грамотное использование возможностей телефонной связи весьма эффективно экономит драгоценное время.
- ❖ Однако незнание телефонного этикета наносит непоправимый вред репутации и имиджу делового человека.
- ❖ Основные требования телефонного этикета просты:

- ❖ Следите за интонацией своего голоса. При общении люди передают друг другу информацию с помощью трех каналов: «языка жестов» (55%), интонации (38%) и слов (7%).
- ❖ По телефону мы также передаем собеседнику смысл нашего сообщения с помощью нескольких каналов, только в данном случае закон передачи информации выглядит по-другому. Во-первых, «язык жестов» как бы исчезает, поскольку собеседник нас не видит, а оставшиеся два канала передачи информации (интонация и слова) делят 100% смысла нашего сообщения следующим образом: Интонация — 86%; Слова — 14%.

- ❖ Голос передает вашему собеседнику информацию о том, что вы за человек. Вашим голосом вы не только влияете на восприятие, но зачастую и создаете настроение собеседника. При общении по телефону улыбайтесь, будьте полны энергии и энтузиазма. Улыбка и положительное отношение слышатся в интонации.
- ❖ Не разваливайтесь на стуле и не кладите ноги на стол, общаясь по телефону. Когда человек лежит или полусидит, меняется угол диафрагмы и изменяется тембр его голоса. Поэтому собеседник, даже не видя вас, «услышит», что вы лежите. А это недопустимо, ведь голос человека в таком положении кажется незаинтересованным и полным безразличия.

- ❖ Приветствуйте звонящего (и того, кому вы звоните сами). Если вы снимаете телефонную трубку, отвечая на внешний звонок, то, сняв трубку, сразу же не забывайте здороваться. Всегда и со всеми. Приветствие, конечно же, меняется в зависимости от времени дня, это может быть «Доброе утро (добрый день или добрый вечер)». Психологи рекомендуют говорить: «Добрый день!», а не «Здравствуйте!», так как в последнем слове больше согласных.
- ❖ Говорить «Доброе утро!» и «Добрый вечер!» также не желательно когда рабочий день. Приветствуя звонящего, вы показываете, что его звонок важен для вас и вы ему рады (если это не так, то он не должен об этом знать).

❖ Не уподобляйтесь «телефонным динозаврам», которые, снимая трубку, говорят такие ответы, как «Да!», «Алло!», «Слушаю!» В служебной обстановке недопустимы. Деловой этикет рекомендует создать сценарий первых слов приветствия применительно к специфике вашей фирмы, компании. Нельзя, подняв трубку, молчать. Также не годятся ответы: «у телефона», «у аппарата», они показывают твою невоспитанность. Столь же нелюбезно и некрасиво звучат «на проводе» или «говорите».

- ❖ Представляйтесь по телефону.
- ❖ При приеме внешних звонков используется два подхода, так называемые «минимум» и «максимум»:
- ❖ Подход «минимум»: Приветствие + название организации. Вот как это звучит: «Добрый день, Агентство недвижимости «Адвекс».
- ❖ Подход «максимум»: «минимум» + имя человека, снявшего трубку. Вот как это звучит: «Добрый день, специалист по недвижимости Лариса Толмачева, слушаю Вас».

- ❖ Следование любому из них покажет позвонившим, что вы, и ваша организация — профессионалы.
- ❖ Не забывайте представиться, когда Вы звоните сами. Человек на другом конце провода только отвечает на звонок. И в лучшем случае видит номер телефона, с которого вы звоните. По этикету первым представляется тот, кто звонит. Можно не представляться только близким друзьям, которые и так знают ваш голос.

- ❖ Один из законов, на выполнение которого буквально «натаскивают» телефонных операторов, секретарей компаний, работников «горячих линий» и прочих «телефонный» персонал: отвечая на телефонный звонок, необходимо снимать трубку до четвертого-пятого звонка, идеально — после второго. И вот почему.
- ❖ Если снять телефонную трубку после 1-го звонка, то у позвонившего человека возникает впечатление, что вам нечего делать, и вы скучали в ожидании, когда же наконец нам кто-нибудь позвонит. Не снимайте трубку после первого звонка, те несколько секунд, которые есть в запасе, позволят вам отвлечься от того, чем вы были заняты, и сосредоточиться на телефонном звонке.

- ❖ Если дать возможность телефону звонить 4, 5 и более раз, то, во-первых, звонящий начнет нервничать (доказано, что люди в ожидании ответа по телефону очень быстро теряют терпение), а во-вторых, у него формируется вполне «определенное» мнение о нашей заинтересованности в нем и в клиентах вообще. Впоследствии он уже не поверит убеждениям в нашей способности оперативно реагировать на его потребности и проблемы.
- ❖ Звоните сами? После набора номера не следует долго держать трубку, если на другом конце провода никто не отвечает. Максимальная продолжительность ожидания — шесть гудков.

- ❖ Если разговор прервался по техническим причинам, то перезвонить должен инициатор разговора.
- ❖ Если вы ошиблись номером, то при следующем наборе сразу уточните, тот ли это номер, что вам нужен.
- ❖ Постарайтесь не проявлять нетерпения, оставьте о себе приятное впечатление. Считается дурным тоном звонить по служебным делам домой или на личный мобильный телефон. Деловые люди с хорошей репутацией должны успевать делать свою работу в рабочее время.

- ❖ Если вам предоставили номер домашнего или мобильного телефона и разрешили звонить в любое время, не следует понимать это буквально. В случае предварительной договоренности или крайних обстоятельств вы, конечно, можете позвонить в нерабочее время, но такой звонок должен быть исключением, а не правилом. Тем более сто раз подумайте перед тем, как звонить слишком рано утром или поздно вечером. Чтобы вы решились позвонить до 8 утра и после 11 вечера, как минимум, должен случиться пожар.
- ❖ В какое время считается приличным звонить?
- ❖ Не раньше 9 и не позже 22 часов. От этого правила могут быть отступления только между близкими людьми. Они договариваются заранее, хотя в любом случае после 23 часов звонить считается неприличным. Договариваясь о звонке, всегда уточняйте, когда его удобнее сделать.

- ❖ Позвонив, не говорите «Вас беспокоит...» или «Вас тревожит...». Это некое подобие национальной болезни. Такое происходит от чрезмерного желания выглядеть вежливым и от неуверенности в себе. Говоря человеку, что вы его тревожите (беспокоите), вы формируете у него определенное — нежелательное — отношение к себе и своему звонку.
- ❖ Вы вынуждаете его насторожиться, и сами просите его относиться к вашему звонку как к нежелательному отвлечению от дел. Зачем же самому создавать себе неприятности и говорить собеседнику, мол, «я вас потревожил, нарушил ваш комфорт и сейчас буду приставать со своими вопросами»?
- ❖ Скажите просто: «Доброе утро (Здравствуйте), вам звонит Марина (Марина Шестакова) из агентства недвижимости Адвекс».

- ❖ Представившись, не переходите сразу к делу, сначала поинтересуйтесь, может ли собеседник разговаривать с вами. Будет очень любезно с вашей стороны, если в начале разговора вы спросите, располагает ли собеседник временем и в каком объеме. Если он занят, извинитесь и поинтересуйтесь, когда лучше перезвонить. Задавая этот вопрос, мы показываем собеседнику, что воспитаны, и что ценим его время. Тем самым мы позиционируем себя в его глазах как профессионала и вызываем уважение к себе.
- ❖ Есть два способа использования данной рекомендации:
- ❖ Представиться + спросить о возможности уделить время + назвать цель звонка.
- ❖ Представиться + назвать цель звонка + спросить о возможности уделить время.

- ❖ Перед тем, как сделать звонок, лучше набросать список вопросов и информации, которую вы хотите передать оппоненту или выяснить у оппонента, чтобы ничего не забыть. Рекомендуемая продолжительность деловой беседы не более пяти минут.
- ❖ Стоит добавить, что исключением из данного правила является общение по телефону с клиентами, с которыми за годы совместной работы у вас развились теплые приятельские или даже дружеские отношения

- ❖ Подстраивайтесь под скорость 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 и тщательно взвешивает полученную информацию перед принятием окончательного решения. Общаясь с такими людьми, слегка сбавьте темп своей речи. Не обманывайте себя, считая, что чем быстрее будете говорить, тем быстрее ваши собеседники будут соображать. Совсем наоборот, не поспевая за темпом вашей речи, они потеряют ход ваших мыслей и окончательно запутаются.
- ❖ Человек, который говорит быстро или очень 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.
- ❖ Меняйте темп своей речи, только не переходите ту грань, за которой начинается пародия.

- ❖ Если у вас посетители, а вам необходимо позвонить, то следует перед ними извиниться, а сам звонок постараться сделать максимально коротким.
- ❖ При входящем звонке, если звонок не терпит отлагательств, то также следует попросить извинения у собеседника и удалиться для максимально короткого разговора по телефону.
- ❖ Отрегулируйте громкость и тембр вашего телефона! Не забывайте, что только ВЫ ожидаете звонка на ВАШ мобильный телефон. Люди, окружающие вас в данный момент времени, не должны быть шокированы какой-либо громкой мелодией или, что еще хуже, фразой).

- ❖ 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. Многие считают, что замаскировали пережевывание пищи или курение, даже не отдавая себе отчета в том, насколько это неприятно звучит по телефону. Позвоните сами курящему либо жующему в данный момент времени человеку, поймете сразу каково это.
- ❖ Отложите в сторону свою жвачку (котлету, сигарету).

- ❖ Не извиняйтесь перед собеседником за то, что заняли его время.
- ❖ Эта рекомендация относится и к проведению встреч. Если вы считаете, что оторвали собеседника от важных дел или что отняли его ценное время, то не говорите ему об этом вслух. Сказав «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.
- ❖ Если беседа затягивается, то можно подвести итог, поблагодарить собеседника, воспользовавшись фразами:
 - ❖ - «Спасибо за то, что нашли возможность встретиться (переговорить) со мной».
 - ❖ - «Я понимаю вашу занятость, спасибо вам за время, выделенное на нашу встречу».
 - ❖ - «Полагаю, что мы обсудили все вопросы»,
 - ❖ - «Благодарю, что вы уделите мне время»
- ❖ Вы показываете, что цените его и его время, но неставляете себя «виноватым просителем».

- ❖ Заканчивая разговор, попрощайтесь с собеседником. Обратите внимание на то, как много людей, заканчивая разговор, просто кладут трубку, даже не попрощавшись.
- ❖ Прежде чем попрощаться со звонящим, поинтересуйтесь: «Могу ли я ответить еще на какой-то вопрос?», и только получив отрицательный ответ, завершите разговор. Прежде чем положить трубку, попрощайтесь с человеком, скажите ему всего лишь простое: «До свидания».
- ❖ При равных условиях заканчивает разговор тот, кто позвонил.
- ❖ При разговоре с начальником инициатива завершения разговора должна исходить от него. (Кстати, во внеслужебной обстановке такую же привилегию имеет женщина).

*И самое главное, будьте всегда
доброжелательны.
Ведь телефонные провода умеют
передавать
как мрачный вид
и недовольное выражение лица, так и
приветливую улыбку.*

*Человеческий голос - могущественный
инструмент.*

*Всегда следует помнить,
что ваши слушатели ожидают –
и вполне заслуживают - услышать
приятный голос.*

*Как бы вы ни были талантливы,
обаятельны и умны,
но если вы искажаете звуки,
неверно ставите ударение, неправильно
произносите слова и к тому же
Не используете свои голосовые возможности,
то вы не сможете стать
Успешным человеком.*