

Этикет в деловом диалоге по телефону.

Этикет в деловом диалоге по телефону . Требование к содержанию деловых телефонных разговоров. Основные элементы диалога . Требования к частным разговорам в деловой обстановке

Правила делового разговора.

- ▶ • Уметь верно скорректировать телефонную коммуникацию в том случае, когда в этом возникает необходимость. Этикет делового телефонного разговора должен иметь в своем арсенале целый ряд реплик для корректировки коммуникации.



Правила делового разговора.

- ▶ • Следует правильно выбирать время для звонка, составить план беседы, если телефонный разговор важен, записать вопросы, попытаться спрогнозировать вероятные ответы и предложения делового партнера, держать в памяти или на бумаге даты и номера документов, материалов, имеющих отношение к делу. • Необходимо помнить, что телефонный этикет позволяет использовать неформальные темы в деловом разговоре, однако долго задерживаться на них не рекомендуется и всегда помнить, что, оказывая знаки внимания и личного уважения к партнеру или клиенту,

- ▶ • Тех же навыков потребует и агрессивный клиент. В этом случае первое, что необходимо предпринять, – не принимать на свой счет агрессию абонента, помнить о том, что она направлена на ситуацию. Надо выразить сочувствие и понимание, называя партнера полным именем так часто, как только уместно: "Я вас · • В разговоре с пассивным клиентом нужно задавать ему "открытые" вопросы, слушать активно, пытаться понять, что его волнует, и время от времени звонить ему, интересуясь ходом его дел.

- ▶ • Если оказался настойчивый или недовольный абонент, лучшим тактическим ходом в разговоре с ним будет демонстрация доброжелательности, терпения и архивежливости. Надо быть настойчивым, но как бы на "шаг сзади", т.е. чуть менее решительным, но точным и прямым в высказываниях. Желательно контролировать ход разговора с помощью "закрытых" вопросов, следить за ходом мысли собеседника, а не за его эмоциональным тоном.



Что лучше не следует делать?

- ▶ Нельзя превращать разговор в допрос, задавать вопросы типа: "С кем я разговариваю?" или "Что вам нужно?". Надо следить за своей дикцией, особенно если говорите с акцентом. Кстати, надо говорить правильно: "звоня́т", "позвоня́йте", "позвоня́т". Важно помнить, что телефон усугубляет эмоциональное состояние и недостатки в речи (например, плохая дикция, нежелание говорить, плохое настроение), которые запоминаются надолго, и у потенциального партнера пропадает желание иметь дело с таким клиентом. Надо отказаться от привычки зажимать микрофон рукой, чтобы что-то сказать коллегам. Нельзя жевать, курить во время разговора, необходимо следить за интонацией и скоростью

Существуют определенные правила окончания телефонного разговора.

- ▶ · • первым кладет трубку тот, кто позвонил;
- ▶ · • мужчина, который позвонил женщине, ждет, когда женщина первой положит трубку;
- ▶ · • следует вовремя выйти из контакта с партнером, чтобы сохранить деловые отношения;
- ▶ · • недопустимо пресыщение общением;
- ▶ · • если начальник позвонил своему подчиненному, то последний ждет, когда положит трубку начальник. Субординацию нарушать никогда нельзя.

Существуют определенные правила окончания телефонного разговора:

- ▶ • благодарят за информацию, звонок, предложение, приглашение, поздравление, помощь;
- ▶ • • извиняются за беспокойство, за несанкционированный звонок, за затянувшийся разговор (большое количество вопросов), за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за неверное соединение;
- ▶ • • выражают надежду на скорую встречу, на благоприятное решение вопроса, исход дела.



Умение слушать и воспринимать.

- ▶ · 1. Поддержите того, кто говорит. Помогите ему почувствовать себя раскованно, создайте комфортные условия.
- ▶ · 2. Покажите собеседнику, что вы хотите выслушать его. Проявите интерес, проявляйте чуткую реакцию.
- ▶ · 3. Устраните отвлекающие факторы.
- ▶ · 4. Внимайте говорящему.
- ▶ · 5. Постарайтесь понять точку зрения другого человека. "Объединитесь" с собеседником, поделившись аналогичным опытом.

КОНЕЦ.

Презентация Махмудовой Есени 292 группы.