

Правила разговора по телефону



Начало разговора

- Первым всегда представляется тот, кто звонит.
- В деловом общении следует отказаться от нейтральных отзывов «Да! Алло!» и заменить их информативными, например, назвать свое учреждение. «Добрый день. Центр диагностики «МРТ-эксперт», администратор_____ (имя)»



Начало разговора

- В начале телефонного разговора уместно поинтересоваться, имеет ли ваш абонент время и возможность разговаривать с вами, не отвлекаете ли вы его от дел. Если ваш собеседник занят, договоритесь о времени разговора, удобном для вас обоих.
- (Если, звоните вы, после представления спросите: «Удобно ли Вам говорить?»)



Как начать разговор по телефону

- Отвечая на телефонный звонок, нужно, подняв трубку, проговорить:
«Добрый день. Центр диагностики «МРТ-эксперт», администратор _____ (имя)».
- Если звонящий просит оставить сообщение, его нужно записать и ни в коем случае не забыть передать по назначению!



В течение разговора

- Этикет телефонного разговора предусматривает целый ряд реплик для корректировки общения.
- Некоторые из них: «Как вы меня слышите?», «Не могли бы вы повторить...», «Извините, очень плохо слышно...», «Простите, я не расслышал, что вы сказали...».



Разрыв связи

- Если во время разговора произошел разрыв связи, то вы должны перезвонить.



- Если вам позвонили, когда вы разговариваете с посетителем, то вежливость предписывает не прерывать беседу с посетителем телефонными разговорами. Попросите звонящего подождать или перезвонить.



Нет на месте

- Если на месте нет того абонента, с которым Вы хотели связаться, то представляться не обязательно. Достаточно будет поздороваться и попросить пригласить к телефону интересующего Вас человека. Если его нет, нужно узнать, когда он будет на месте, или попросить что-либо передать ему и повесить трубку.



Общие правила разговора по телефону

- Продумайте заранее содержание звонка, подготовьте нужные цифры, адреса, фамилии.
- Говорите максимально кратко и по существу.
- Не ведите по телефону пустой болтовни.



Общие правила

- Нельзя говорить слишком громко в трубку, избегая в то же время и слишком тихой речи.



- Не стоит спрашивать, с кем Вы говорите, можно лишь уточнить, правильно ли Вы набрали номер и дозвонились ли туда, куда хотели.



Общие правила

- Если вы ошиблись номером, то при следующем его наборе необходимо сразу уточнить, тот ли это номер, что Вам нужен. («Это номер.....?»)
- Если вы звоните кому-то и на ваш звонок не отвечают, не кладите трубку, пока не услышите 4-6 длинных гудков — вашему собеседнику может потребоваться некоторое время для того, чтобы подойти к телефону, однако не нужно долго держать трубку, если на другом конце никто не отвечает.



Общие правила

- Заканчивает разговор тот, кто позвонил.
- Отвечайте вежливо и тому, кто позвонил ошибочно.



Не рекомендуется:

- Называть собеседника во время разговора "женщина", "мужчина", "девушка", «молодой человек".
- Лучше безличное обращение: "будьте любезны", "извините", "скажите, пожалуйста", "сделайте одолжение".



Не рекомендуется:

- Долго "висеть на телефоне".



- Позвонив по телефону и не представившись самому, спрашивать: "А кто это?".



Разговор с автоответчиком

- **Формулируйте свое сообщение просто и кратко.**
- **Назовите себя и номер телефона и попросите перезвонить.**
- **Здороваться не обязательно!**
- **Если вы не уверены, что автоответчик проверяется ежедневно, укажите дату и время своего звонка.**



Правила обзвона клиентов

- Администратор-кассир в 8.00 начинает обзванивать пациентов, записанных на следование с 10.00 (за два часа до проведения исследования) для получения подтверждения прихода.
- Пациентам, записанным на утренние часы с 07:00 до 10:00, напоминание проводится в телефонном режиме накануне вечером с 19.00 до 22.00.

