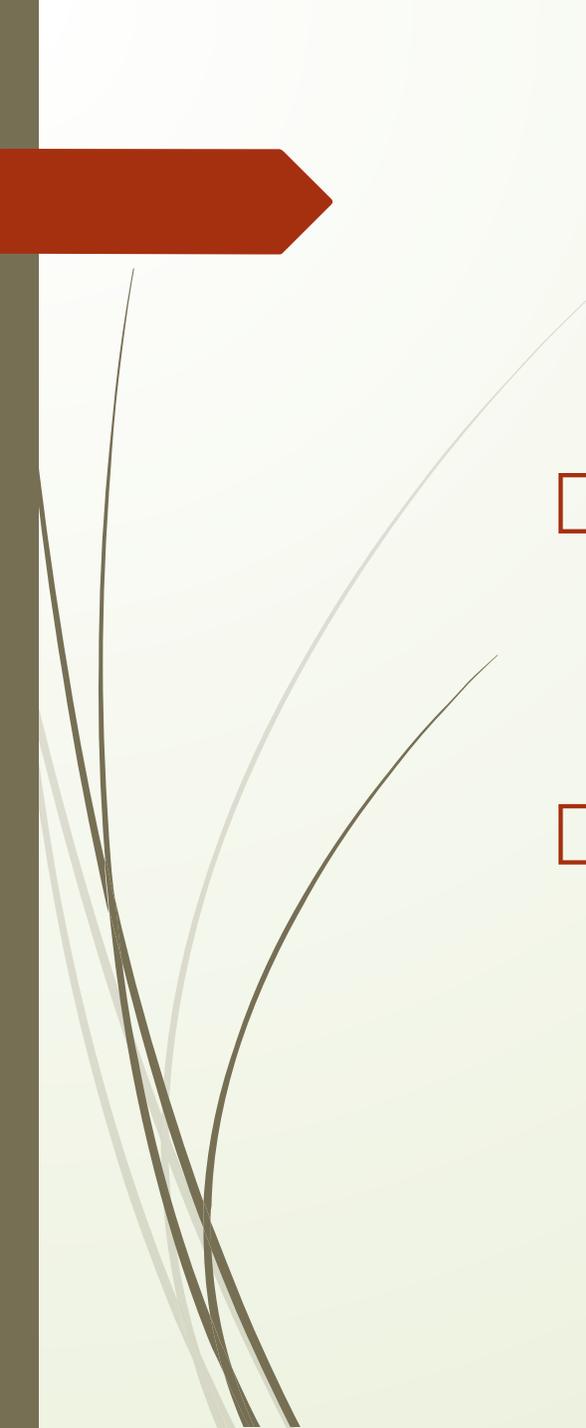




# Правила делового общения в Интернете и по телефону

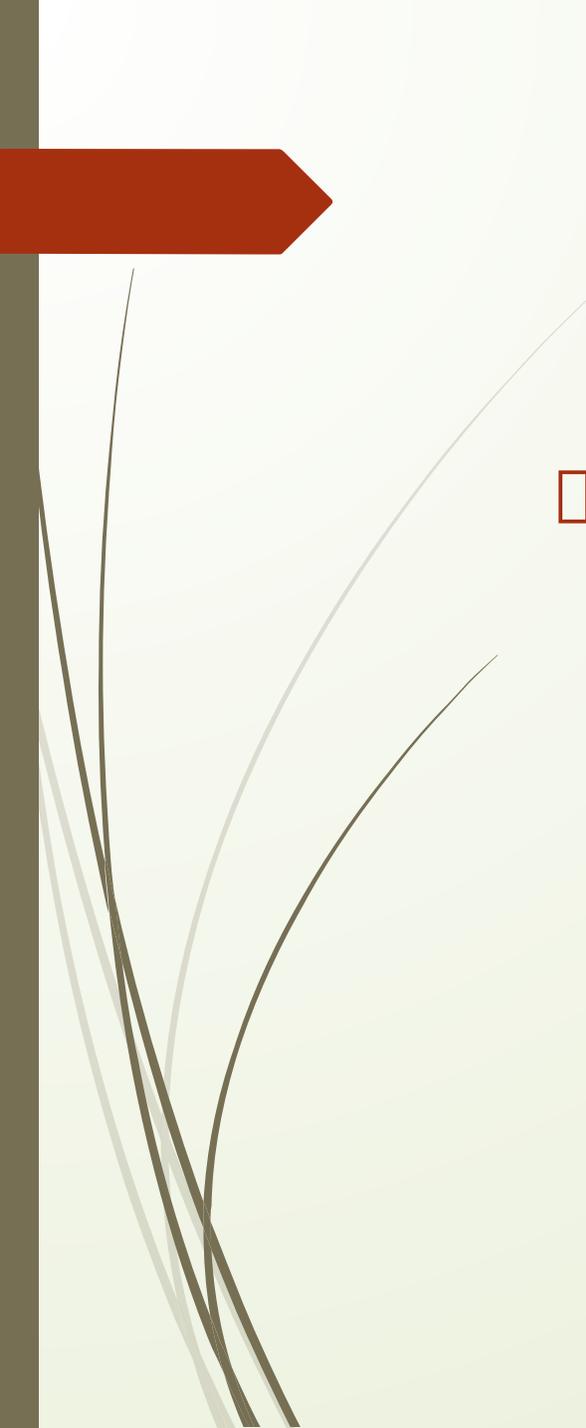
- 
- Сегодня очень много бесед ведется в электронном варианте, это касается как делового общения, так и повседневного.
  - Знакомства в публичных местах заменили знакомством в социальных сетях, многие предпочитают переписываться в чатах и на форумах.

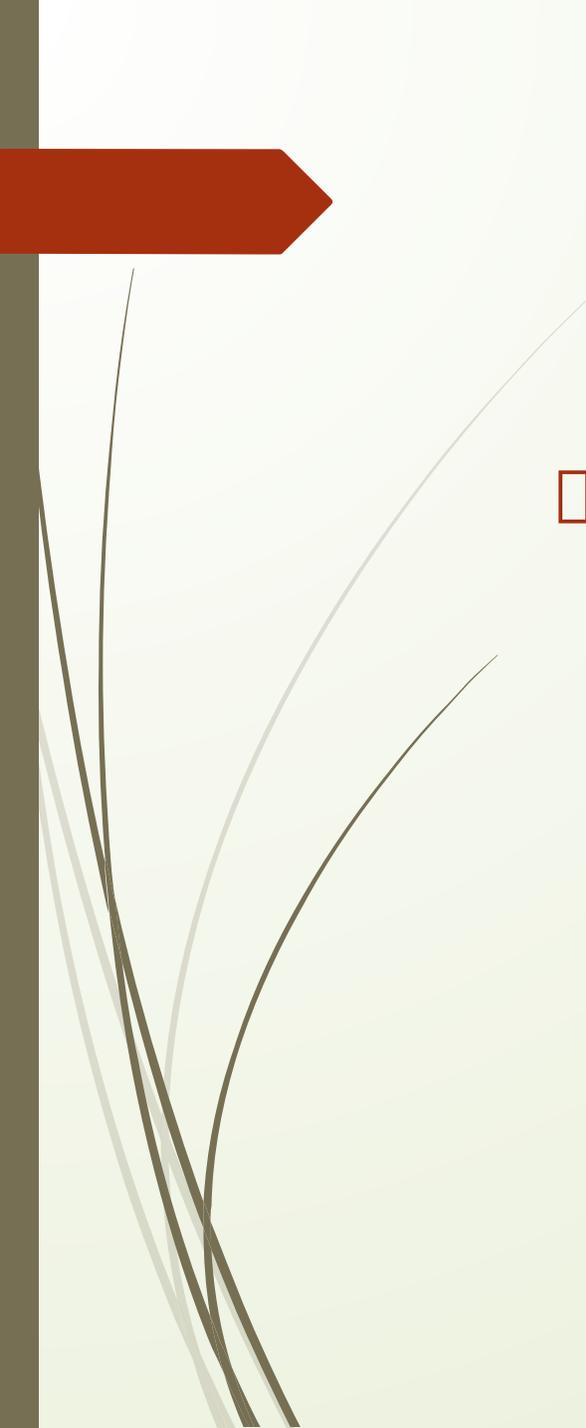


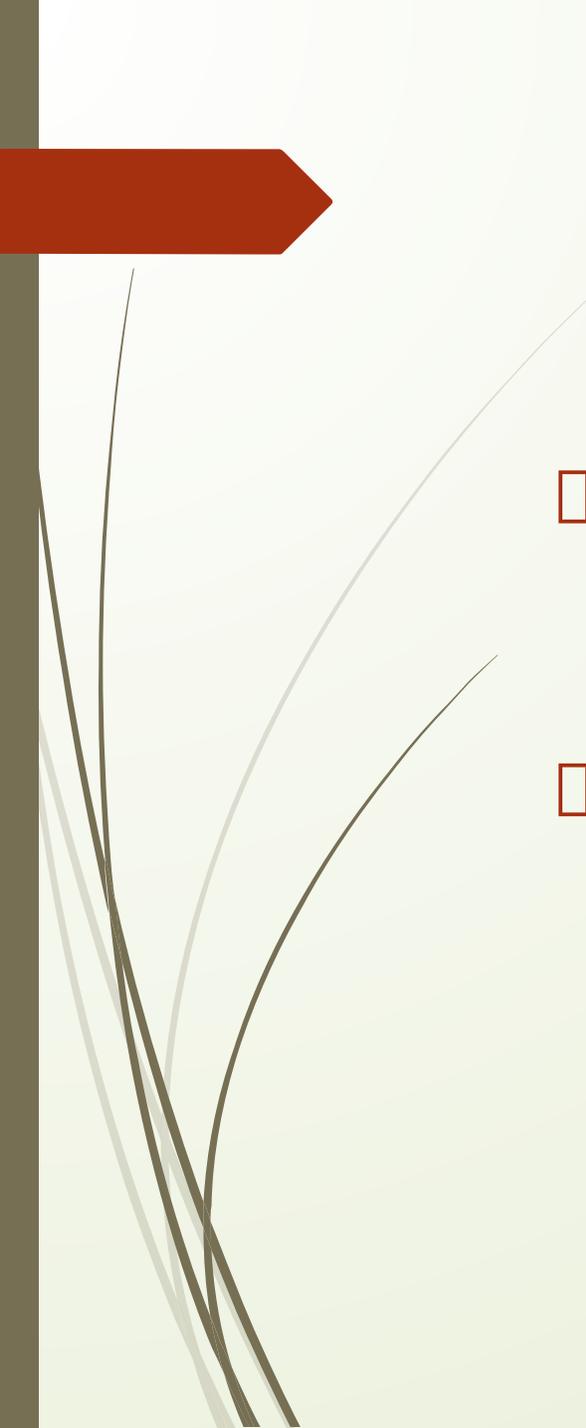
# Основные правила делового сетевого общения

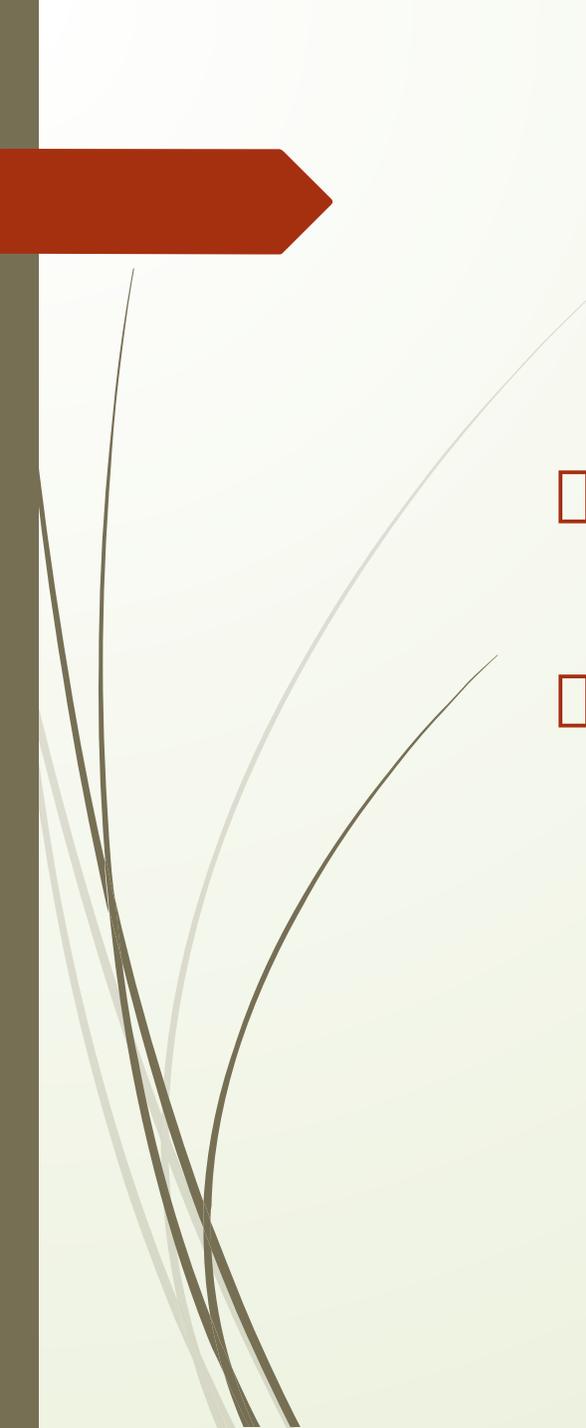
- Письмо всегда начинается с обращения. Для деловой корреспонденции характерно употребление слова «уважаемый» в качестве обращения к собеседнику. Постановка восклицательного знака после этого слова укажет на особое значение этого письма, а постановка запятой после обращения в деловой переписке придает более повседневный характер сообщению.

- 
- 
- Между людьми одной должности или специализации оптимальной формой обращения, которая соответствует этикету деловой переписки, является «уважаемый коллега». Если опустить слово «уважаемый», то вы зададите нейтральный тон переписке.

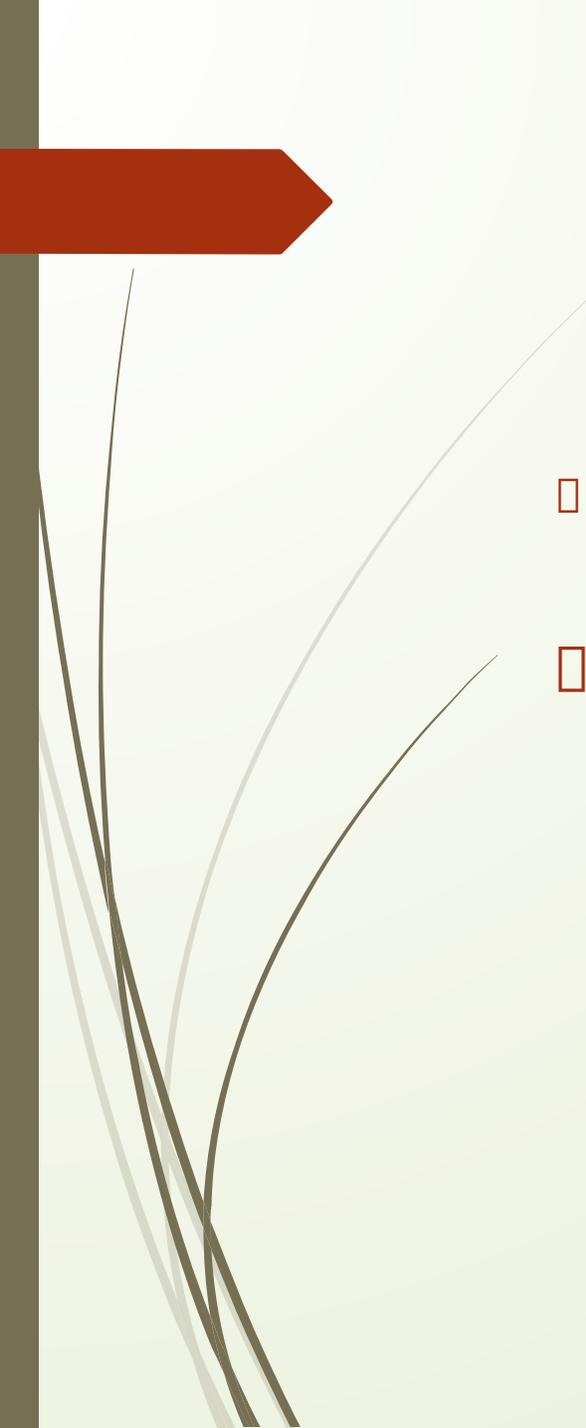
- 
- «Дорогие коллеги» — форма, имеющая эмоциональный оттенок, популярна в сообщениях-поздравлениях. Если вы хотите отправить письмо личного характера, а не официально-деловое сообщение, то можно обойтись обращением по имени-отчеству.

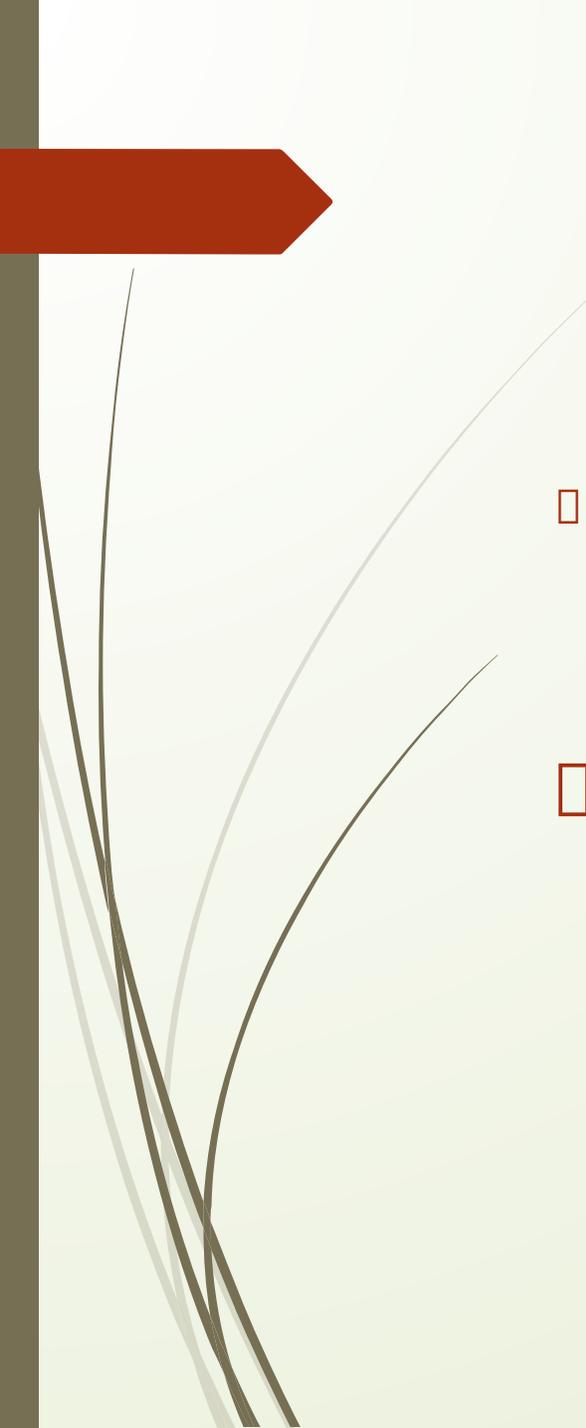
- 
- Сообщение, темой которого является принятие какого-либо решения, должно состоять из двух частей: основа для вынесенного решения; представление самого решения. Эти части могут меняться местами. Если вы приняли положительное решение по данному вопросу, то с его формулировки можно начать письмо.

- 
- Всегда указывайте тему письма. Поле «тема» должно соответствовать содержанию письма и должно быть заполнено в любом случае.
  - Письмо должно быть структурировано.

- 
- Перед отправлением необходимо проверить орфографические, пунктуационные, речевые ошибки.
  - В письме должны быть корректные формулировки.

- 
- Если в письме есть вложения, то необходимо написать, что есть прикрепленные файлы (такой ход поможет избежать ситуаций, когда вы отправляете письмо, а файл не прикрепляется; получатель, прочитав письмо и не обнаружив вложенный документ, может оперативно отреагировать и написать вам, что прикрепленные документы, которые вы обозначили в письме, отсутствуют).

- 
- При ответе на письмо необходимо сохранять историю переписки.
  - Необходимо своевременно отвечать на полученные письма. Если вы уведомили о том, что прочли письмо, так вы проявите уважение, покажите хороший тон. Если в конкретный момент вы не можете ответить на полученное письмо, предупредите об этом автора, пообещайте ответить, как только появится возможность.

- 
- Если вы не ответите на протяжении двух суток, адресат подумает, что вы не стали уделять внимание его письму, или оно затерялось.
  - Обычно, заканчивать электронный диалог должен именно тот человек, который его инициировал.



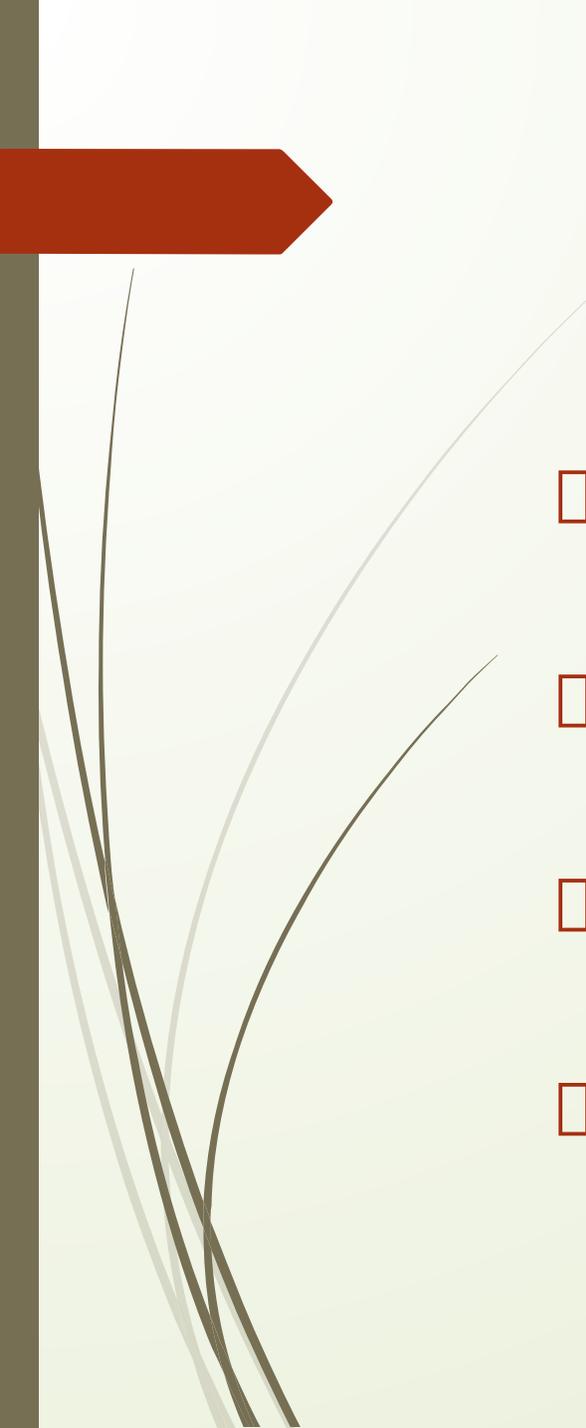
# Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации

- В повседневной деловой обстановке (деловая, рабочая ситуация) также используются формулы речевого этикета. Например, при подведении итогов работы, при определении результатов распродажи товаров или участия в выставках, при организации различных мероприятий, встреч возникает необходимость кого-то поблагодарить или, наоборот, вынести порицание, сделать замечание. На любой работе, в любой организации у кого-то может появиться необходимость дать совет, высказать предложение, обратиться с просьбой, выразить согласие, разрешить, запретить, отказать кому-то.



# Речевые клише для выражения благодарности

- Позвольте (разрешите) выразить (большую, огромную) благодарность Николаю Семеновичу Сверчкову за отлично (прекрасно) организованную выставку.
- — Фирма (дирекция, ректорат) выражает благодарность всем сотрудникам (преподавательскому составу) за...

- 
- Должен выразить начальнику отдела снабжению (свою) благодарность за...
  - Позвольте (разрешите) выразить большую (огромную) благодарность...
  - За оказание какой-либо услуги, за помощь, важное сообщение, подарок принято благодарить словами:
  - — Я благодарен вам за то, что...



# Замечание, предупреждение

- Фирма (дирекция, правление, редакция) вынуждена сделать (серьезное) предупреждение (замечание)...
- — К (большому) сожалению (огорчению), должен (вынужден) сделать замечание (вынести порицание)...



# Совет, предложение

- Побуждение к действию советом, предложением может быть выражено в деликатной, вежливой или нейтральной форме:
- — Разрешите (позвольте) дать вам совет (посоветовать вам)...
- — Разрешите предложить вам...
- — (Я) хочу (мне хотелось бы, мне хочется) посоветовать (предложить) вам...
- — Я советую (предлагаю) вам...

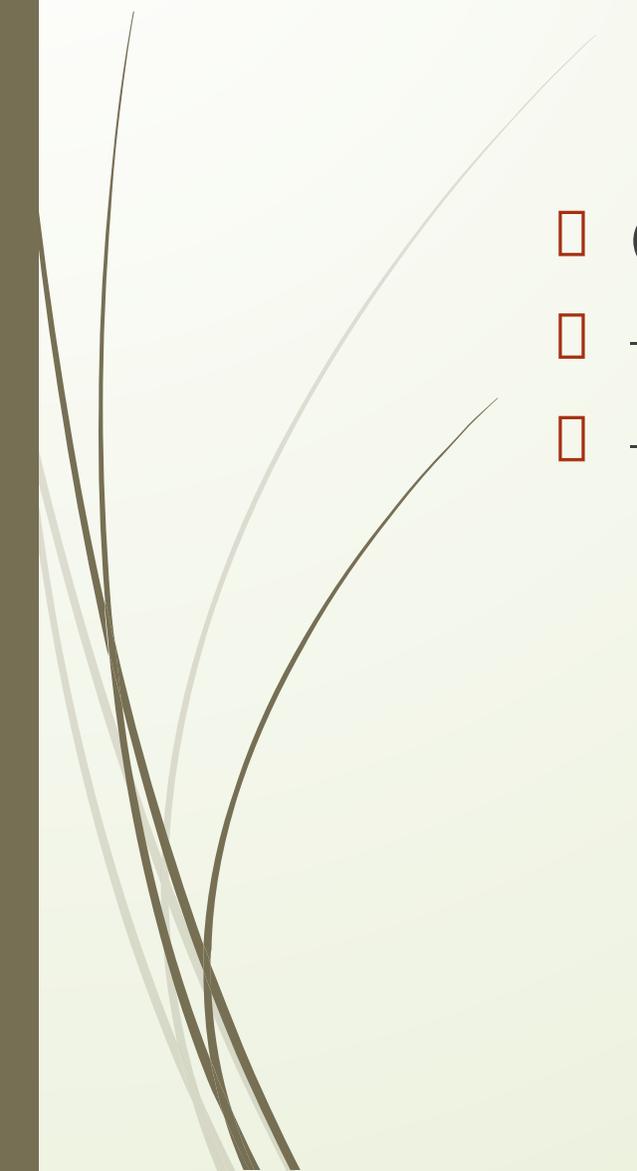


# Обращение с просьбой

- Сделайте одолжение, выполните (мою) просьбу...
- — Если вам не трудно (вас это не затруднит)...
- — Не считите за труд, пожалуйста, отнесите...
- — (Не) могу ли я попросить вас...
- Просьба может быть выражена с некоторой категоричностью:
- — Настоятельно (убедительно, очень) прошу вас (тебя)...



# Согласие, разрешение

- (Сейчас, незамедлительно) будет сделано (выполнено).
  - — Пожалуйста (разрешаю, не возражаю).
  - — Согласен, поступайте (делайте) так, как вы считаете.
- 



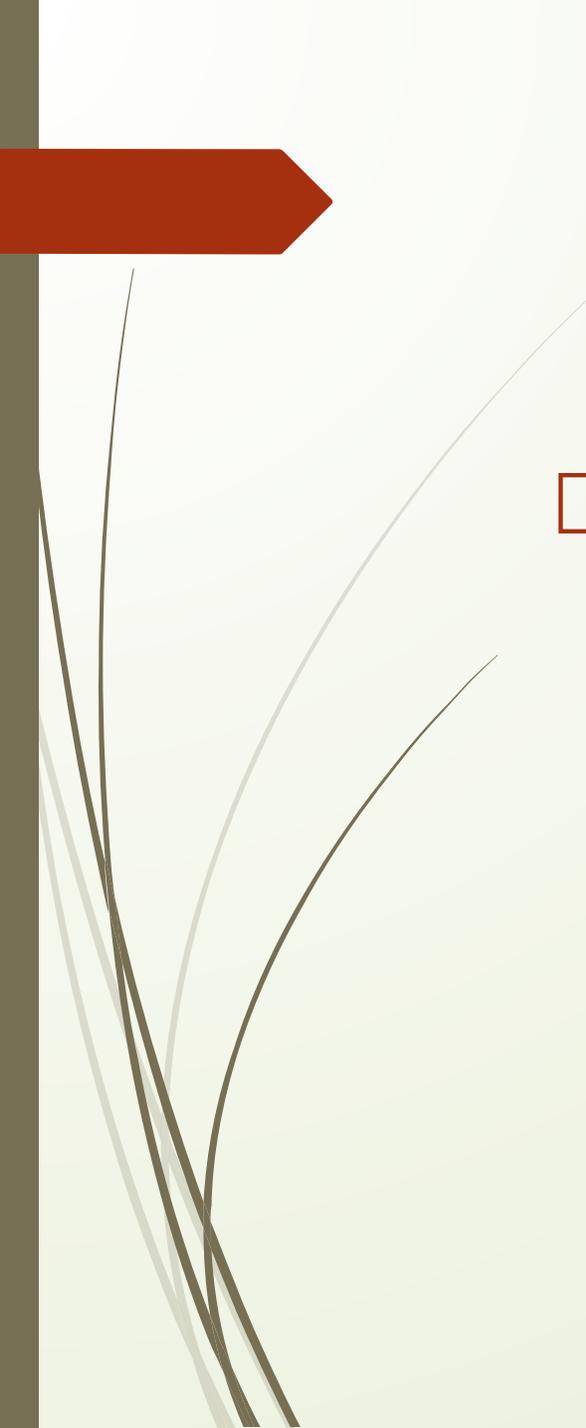
## При отказе используются выражения:

- — (Я) не могу (не в силах, не в состоянии) помочь (разрешить, оказать содействие).
- — (Я) не могу (не в силах, не в состоянии) выполнить вашу просьбу.
- В настоящее время это (сделать) невозможно.
- — Простите, но мы (я) не можем (могу) выполнить вашу просьбу.



# Деловой телефонный разговор

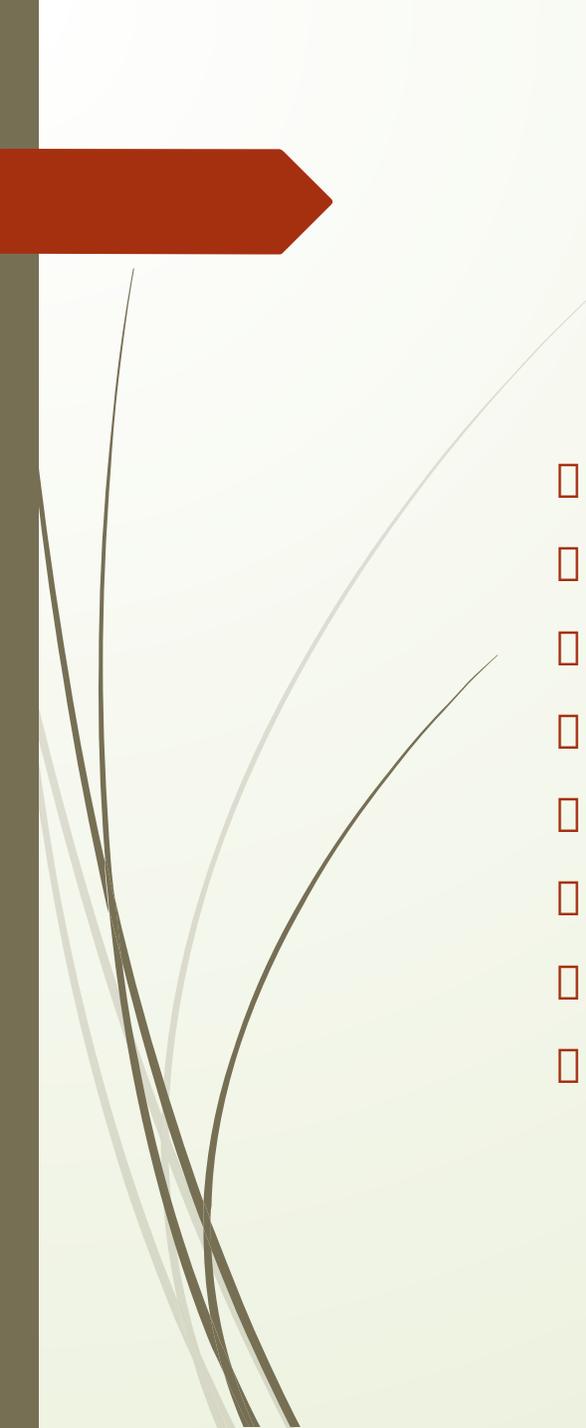
- Содержание деловых телефонных разговоров обусловлено ситуацией и регламентировано временем. Их композиция складывается из следующих элементов:
- установление вербального контакта и взаимное представление (15 – 25 секунд);
- введение в курс дела (35 – 45 секунд);
- обсуждение ситуации и комментария (1 минута 35 секунд – 1 минута 45 секунд);
- слова прощания, заключительные слова (15 – 25 секунд).
- Таким образом, деловой звонок не должен превышать 4 – 5 минут.

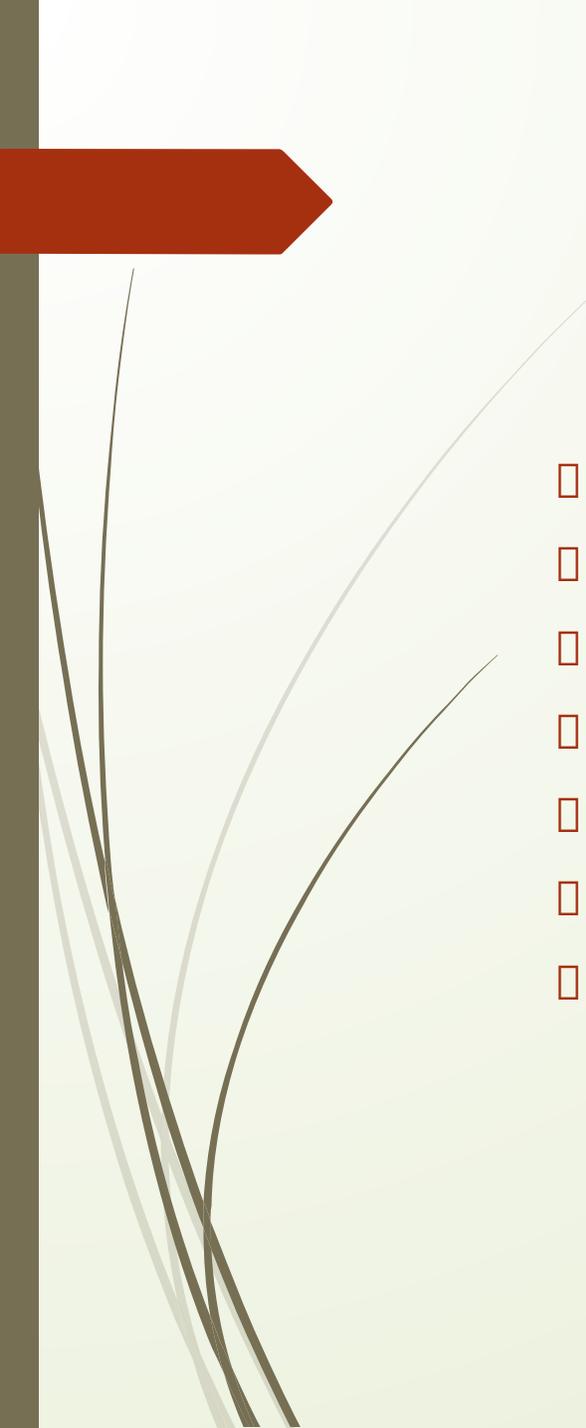
- 
- Общее правило: деловой диалог по телефону – не подробный обмен мнениями, а обмен информацией оперативного значения.

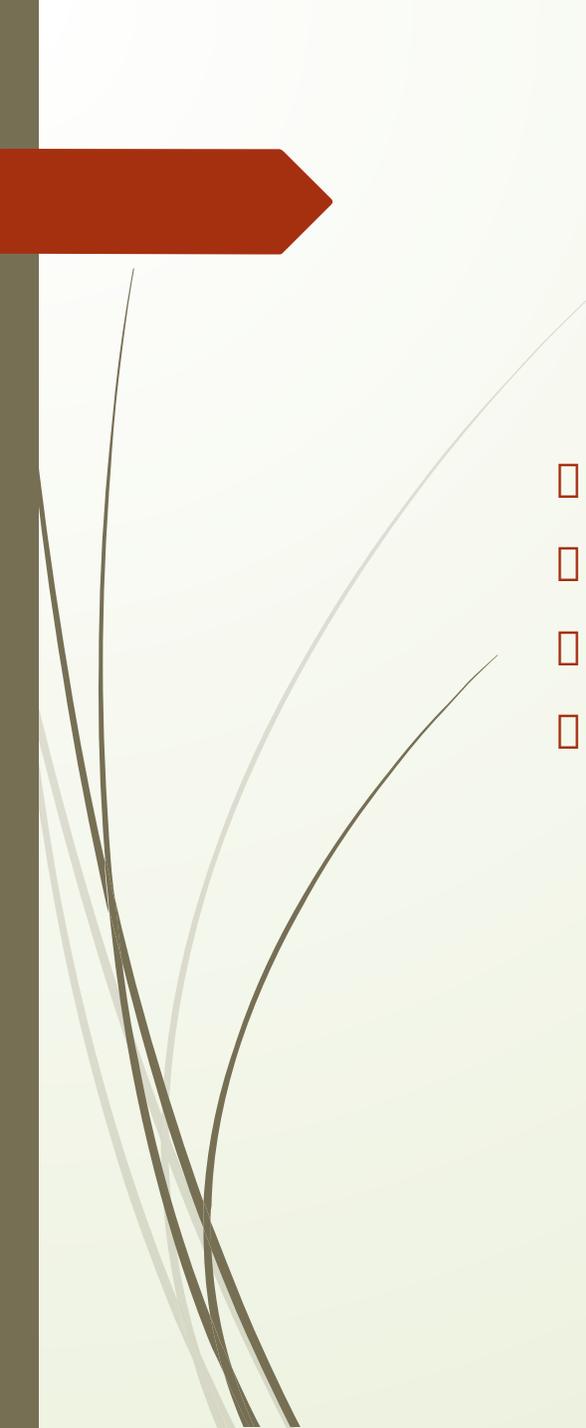


# Общепринятые правила телефонного разговора

- 1. Первым всегда представляется тот, кто звонит.
- 2. Представьтесь, узнайте, кто вас слушает, коротко изложите причину обращения.
- 3. Если вы ошиблись номером, то при следующем его наборе сразу уточнить, тот ли это номер, что вам нужен.
- 4. 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 «держат трубку», если на другом конце никто не отвечает.

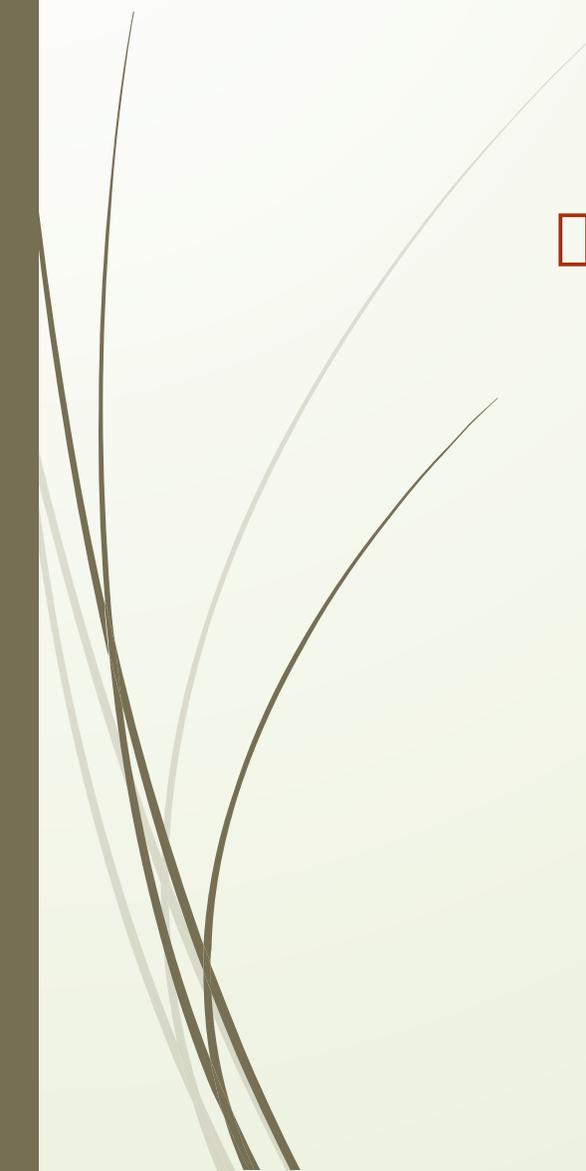
- 
- 5. Как минимум несколько раз подумайте перед тем, как звонить
  - в неурочное время, слишком рано утром или поздно вечером. Как
  - правило, не следует звонить до 9.00 утра и после 22.00 вечера.
  - 6. Нельзя звонить по ставшему вам известным номеру домашнего
  - телефона вашего партнера (работодателя, коллеги), если только он сам
  - не дал этот номер вам и не сказал, что ему можно позвонить домой.
  - 7. Следует избегать деловых звонков по домашним номерам в
  - выходные и праздничные дни.

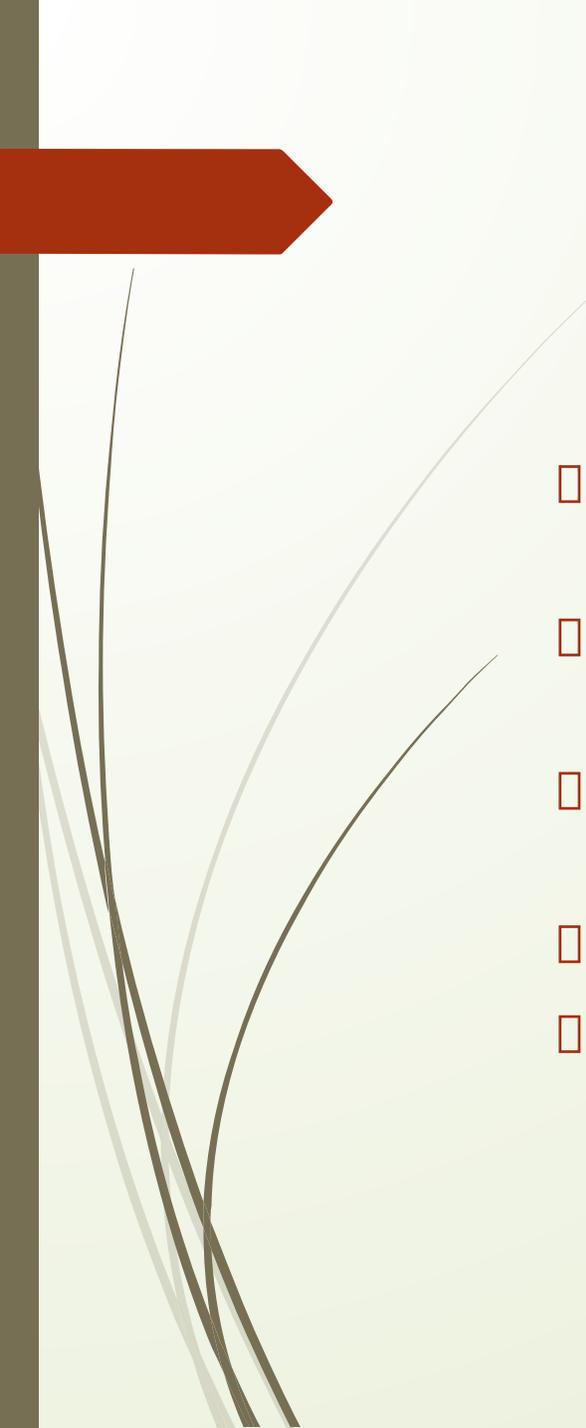
- 
- 8. Если при разговоре вас разъединили, то перезванивает тот, кто звонил.
  - 9. Иногда в трубке бывает плохая слышимость. В этом случае не следует повышать голос самому, лучше попросить собеседника говорить громче и поинтересоваться при этом, как он слышит вас. Не следует говорить и слишком быстро, так как в этом случае приходится часто повторять то, что не было понято собеседником.

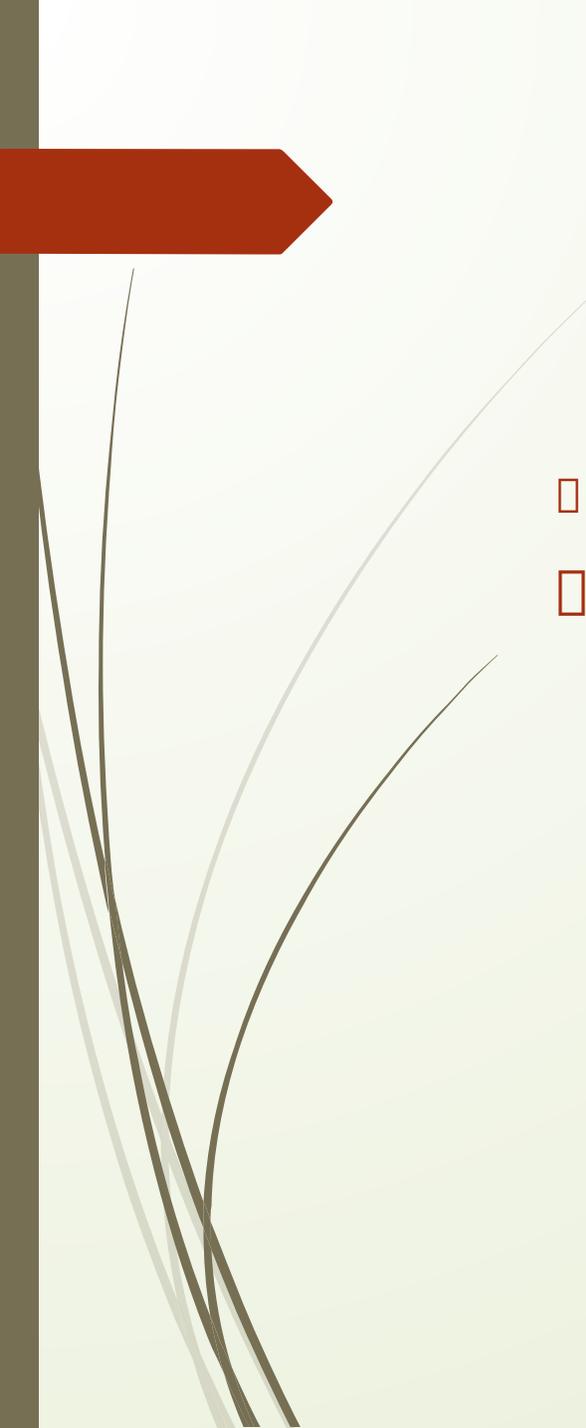
- 
- 10. Этикет требует, чтобы заключительные слова произносил
  - инициатор телефонного разговора, тем самым показывая, что он
  - получил ответы на все интересующие его вопросы.
  - 11. Заканчивает разговор тот, кто позвонил.



## Основные правила ведения делового телефонного разговора

- Заранее подготовьтесь к деловому телефонному разговору: составляйте план беседы или перечень вопросов, которые хотите задать, имейте под рукой все необходимые материалы.
- 

- 
- Будьте вежливы, внимательны и доброжелательны к собеседнику. Формулируйте свои мысли четко, лаконично, грамотно, однозначно.
  - Внимательно слушайте собеседника, не прерывайте и не перебивайте его.
  - Учитывайте психологический настрой и профессиональный уровень собеседника.
  - Думайте о движущих мотивах собеседника.
  - Старайтесь заинтересовать собеседника своей информацией.

- 
- Следите, чтобы диалог не переходил в монолог.
  - После делового разговора проанализируйте его, сделайте необходимые выводы и запишите их в деловой блокнот. В дальнейшем эти выводы могут вам пригодиться при подготовке к другим деловым телефонным звонкам.



Благодарю за внимание!