

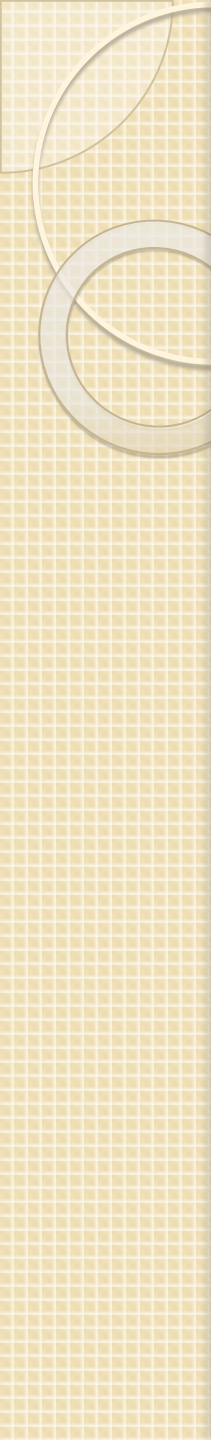
**Тема урока: " *Культура  
телефонного общения* »**

## **ПЛАН УРОКА:**

- 1. Этикетные нормы телефонного общения.**
- 2. Алгоритм телефонного разговора.**
- 3. 4. Домашнее задание: Тест «Культура телефонного общения».**

**Телефон – самый быстрый способ связи в современной жизни. Он позволяет решить многие деловые проблемы, установить контакты без непосредственной встречи. Однако телефон может стать и настоящим бедствием, если не уметь им пользоваться, пренебрегать правилами делового общения.**

**Из всех видов переговоров самыми сложными являются переговоры по телефону. Специфика телефонного общения определяется прежде всего фактором дистантности общения.**

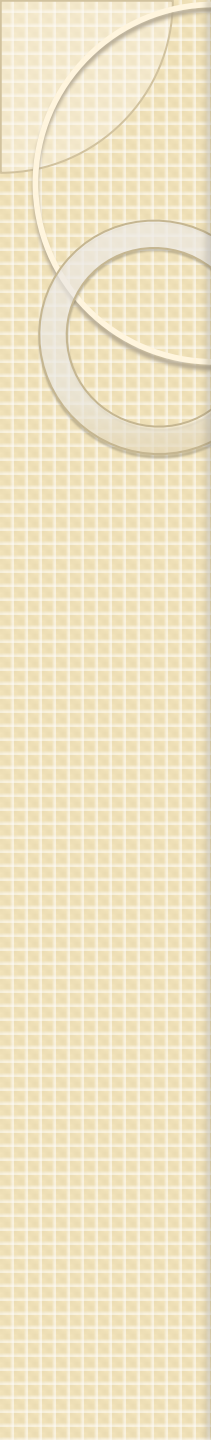


**Телефонное общение – это средство формирования у партнёров вашего имиджа и имиджа учреждения, в котором вы служите.**

**Деловой телефонный разговор должен быть кратким (не более 3 минут).**

**Важно, чтобы служебный телефонный разговор вёлся в спокойном, вежливом тоне. Голос, тембр, интонация, тон разговора несут до 40% информации и могут вызвать доверие у собеседника или, наоборот, неприязнь.**

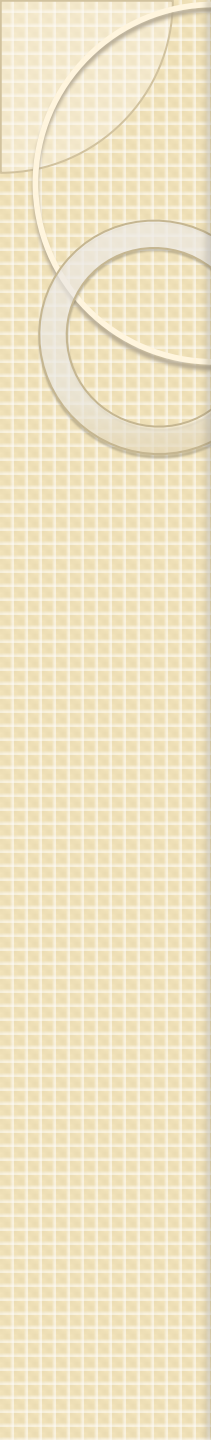
Таким образом, интонация делового телефонного разговора значима не менее, чем содержание речи. Особенно значим интонационный рисунок начала и конца общения. Начало и конец беседы закрепляют весь спектр положительных эмоций: оптимизм, уверенность в своих позициях, доброжелательность и уважение к собеседнику. Психологи утверждают, что если есть расхождения между содержанием речи и тоном сообщения, то люди будут больше доверять тону, чем содержанию.



**Телефон усугубляет недостатки речи, поэтому рекомендуется следить за произношением чисел, имён собственных и фамилий. Не допускается жаргон и такие выражения, как «идёт», «лады», «добро», «пока» и т.п.**

**Рекомендуется говорить ровно, сдерживать свои эмоции. Если ваш собеседник высказывается в резкой форме, склонен к спорам, то наберитесь терпения и не отвечайте ему тем же, не возражайте прямо.**

**Никогда не говорите по телефону с набитым ртом. Недопустимо во время телефонного разговора жевать, пить и параллельно разговаривать с сотрудниками.**



**Рядом с телефоном полезно держать ручку, блокнот и календарь.**

**Звонок по домашнему телефону сослуживцу для служебного разговора может быть оправдан только серьёзной причиной.**

**Звонки на квартиру после 22 часов и до 8 часов (в выходные дни до 10 часов) считаются нарушениями правил этикета.**

## Алгоритм телефонного звонка:

### Подготовка к телефонным переговорам:

- 1. Приготовить бумагу и ручку, на случай, если придется что-либо записывать;**
- 2. Определить цель звонка;  
содержание звонка;**
- 3. Подготовить вопросы, на которые вы хотели бы получить ответы.**



## *Телефонные переговоры:*

- 1. Помните, что Вас не видят, и визитной карточкой становится то, что Вы говорите и как Вы говорите.**
- 2. Набрать номер телефона.  
Не начинайте разговор с вопроса: "Кто говорит?", а уточните, туда ли вы попали.**
- 3. Представьтесь и сообщите цель своего звонка.**

- 4. Не кричите, даже при плохой слышимости – это не улучшит связь. Четко проговаривайте слова.**
- 5. Никогда не перебивайте собеседника на полуслове, дайте закончить мысль.**
- 6. Не задавайте несколько вопросов подряд, сделайте паузу, чтобы услышать ответ.**
- 7. Ваши вопросы должны быть четкими и короткими.**
- 8. Если вы что-то не поняли или не услышали, то попросите собеседника повторить или уточнить информацию.**

**9. Договариваясь о встрече, не пытайтесь по телефону решить сразу все вопросы.**

**10. Повторите еще раз то, что должен запомнить ваш собеседник (дату встречи, телефон, Ф.И.О. и т.д.).**

# **Норма делового телефонного разговора – три минуты.**

**За это время вы должны:**

- 1. Поприветствовать сотрудника компании;**
- 2. Представиться (Ф.И.О., интересующая вакансия, образование, квалификация, практика работы по специальности, способности и т.д.);**
- 3. Продемонстрировать интерес к работе в данной фирме.**

**4. В случае ответа "да" – договориться о дате и времени встречи, "нет" - позаботиться об информации: возможная работа в ближайшем будущем, работа не по специальности и т.д.**

**5. Выразить благодарность за уделенное время.**

**В официальной обстановке делового общения принято выбирать универсальные этикетные формулы:**

**Приветствие:** Добрый день (утро, вечер)! Здравствуйте!

**Прощание:** До свидания! Всего доброго! Всего хорошего! До встречи! (если назначена встреча) Позвольте попрощаться!

Счастливого пути (отъезжающему)

**Благодарность:** Спасибо! Очень признателен вам! Благодарю!

Большое спасибо! Сердечно благодарю (благодарен)!

Разрешите поблагодарить вас!

**Просьба:** Будьте добры... Будьте любезны... Прошу вас...

**Извинение:** Приношу свои извинения... Извините, пожалуйста... Прошу меня простить... Простите, пожалуйста...

**Предложение:** Позвольте предложить... Мне хочется предложить вам... Я хотел бы предложить вам...

**Приглашение:** Разрешите пригласить вас на... Я приглашаю вас на... От имени...приглашаю вас на...

**В русском обществе принята трехименная система называния людей: фамилия, имя, отчество. Это касается не только обращения, но и упоминания в официальных условиях. Полное обращение может сочетаться только с обращением на Вы.**



**Домашнее задание:**

**Тест «Культура  
телефонного общения»**

Полученные ответы  
записать в тетрадь



## Тест «Культура телефонного общения»

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения.

Если вы всегда соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, иногда – 1 балл, никогда – 0.

**1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.**

**2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.**

**3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.**

**4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.**

**5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.**

**6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.**

**7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.**

**8. Работая над важным документом, выключаю телефон.**

**9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.**

**10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.**

- 11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.**
- 12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.**
- 13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.**
- 14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.**
- 15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.**
- 16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.**

## Ответы:

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.