

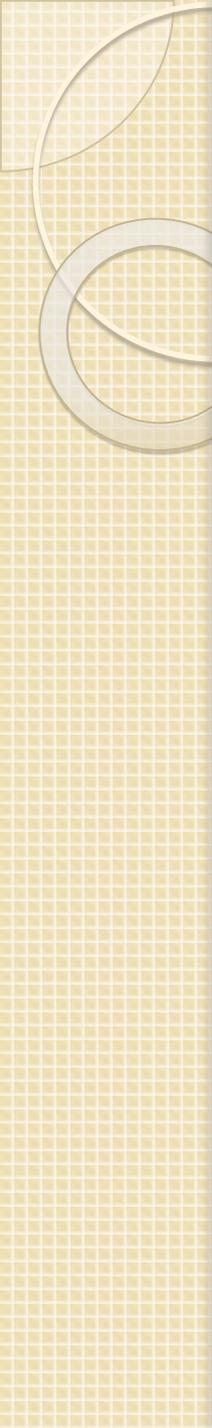
**Тема урока: " Культура
телефонного общения»**

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.

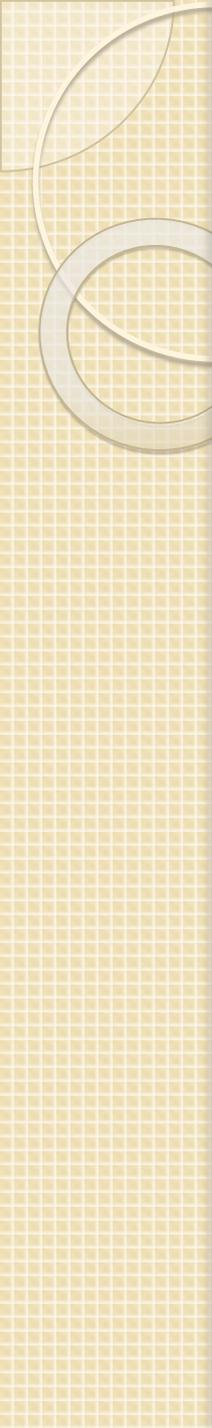


Телефонное общение – это средство формирования у партнёров вашего имиджа и имиджа учреждения, в котором вы служите.

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.

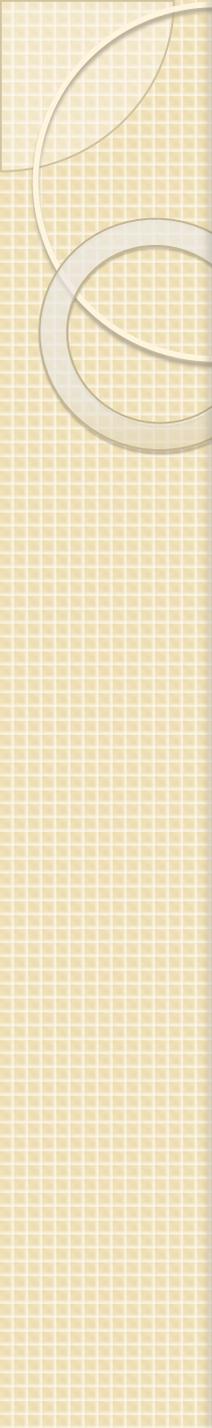
Таким образом, интонация делового телефонного разговора значима не менее, чем содержание речи. Особенно значим интонационный рисунок начала и конца общения. Начало и конец беседы закрепляют весь спектр положительных эмоций: оптимизм, уверенность в своих позициях, доброжелательность и уважение к собеседнику. 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!

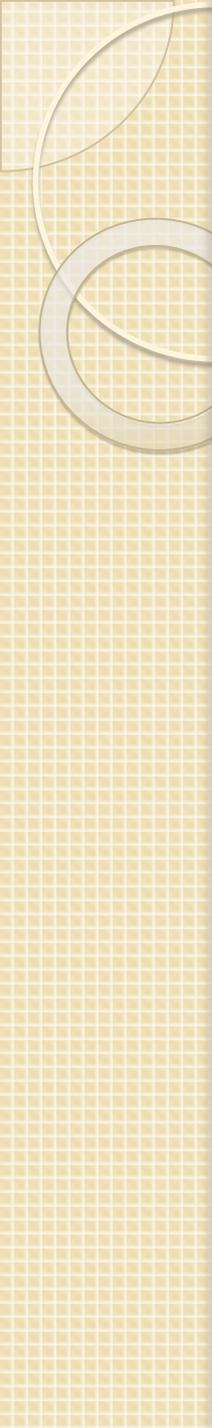
Просьба: Будьте добры... Будьте любезны... Прошу вас...

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.