ЭТИКА ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

ТЕЛЕФОН — КЛЮЧЕВОЙ ЭЛЕМЕНТ В ДЕЛОВОМ И ЛИЧНОСТНОМ ОБЩЕНИИ В СОВРЕМЕННОМ МИРЕ

Человечество пользуется телефоном уже более века. Из всего многообразия технических средств телефон остается наиболее широко используемым видом связи с внешним миром. Телефон — ключевой элемент в работе, деловом и личностном общении в современном мире.

Но умение говорить по телефону по наследству не передается. Искусством общения при помощи этого аппарата овладевает не каждый.

ЧТО ТАКОЕ ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ?

Телефонный этикет — умение кратко, по делу и с уважением донести нужную информацию до собеседника и получить на нее ответ. Разговаривать по телефону так, чтобы собеседник вас услышал, — это искусство. Постичь его можно, освоив несколько правил ведения телефонных переговоров и постоянно их придерживаясь.

Следование этикету общения значительно облегчает жизнь, избавляет от недопонимания со стороны коллег, клиентов и партнеров, а также способствует скорейшему карьерному росту

ИСКУССТВО ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ

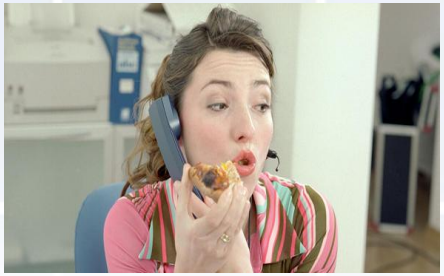
- умение кратко сообщить все, что следует, и получить ответ

Основа успешного проведения делового телефонного разговора:

- компетентность и грамотность речи
- тактичность
- доброжелательность
- владение приемами ведения беседы
- стремление оперативно и эффективно решить проблему
- создание атмосферы взаимного доверия
- спокойный, вежливый тон разговора, вызывающий только положительные эмоции

ОСНОВНЫЕ ПОСТУЛАТЫ ТЕЛЕФОННОГО ЭТИКЕТА

Грамотное ведение телефонного разговора – сложный и важный вид коммуникации. Собеседник слышит только ваш голос: не видит выражения ваших глаз и лица. Возможно, он сам просто делает вид, что слушает вас. А сам смотрит любимый сериал, жует бутерброд и, вяло угукая в ответ, ждет, когда вы уже закончите свой монолог...



Изучение и применение правил телефонного этикета – гарантия стать интересным собеседником, научиться вести разговор понятно, не тратя лишнего времени, заканчивать беседу с положительным результатом. Часто встречающиеся ошибки в деловой беседе снижают ее результативность.

Главное правило телефонного этикета - краткость и лаконичность беседы. Вежливое и учтивое отношение в дополнение к четкости и ясности изложения мыслей. В деловом общении не употребляют слова-паразиты, большие паузы, яркие эмоции и словесные обороты.

1. ПОДГОТОВКА К РАЗГОВОРУ

- Цель разговора (сформулируйте заранее)
- Тема звонка (запишите план и основные вопросы)
- Возможные пути развития разговора (будьте готовы аргументировать)
- Итог разговора и окончание беседы должны исходить от инициатора звонка, если собеседник не старше по должности

2. ВРЕМЯ ЗВОНКА

- Наиболее удобное время для разговора (деловые звонки не раньше 8.00 и не позже 20.00)
- Совершение звонка только с помощью рабочего телефона
- Обсуждение самых важных вопросов - в первой половине дня
- Если абонент не отвечает сразу, не кладите трубку, дождитесь 6–7 гудков

3. ОТВЕТ НА ТЕЛЕФОННЫЙ ЗВОНОК

- Не бросайтесь отвечать на звонок моментально.

Примите вызов не раньше 3-го звонка

- Если разговор прервался, перезвонить должен инициатор беседы
- Недопустимо, ответив на звонок, просить подождать и идти заканчивать другие дела. Это неуважение к собеседнику

- Если вы заняты и не можете говорить, сообщите, через какое время можно вам перезвонить
- Не нужно выяснять кто звонит, если спрашивают не вас! Исключение — если это входит в ваши полномочия

4. ПРИВЕТСТВИЕ

- Позитивный тон и улыбка в голосе
- Четкость и краткость речи - так чтобы вас могли слышать и понимать

- Представление фирмы и отдела

- Представление сотрудника, ведущего разговор
- Психологи рекомендуют произносить в начале разговора «Добрый день», а не «Здравствуйте» (из-за большого количества согласных трудно к восприятию)

- Желательно избегать пожеланий доброго утра или доброго вечера, так как переговоры проводятся в течение рабочего дня

5. ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ РАЗГОВОРА

- Приоритеты краткости и содержательности при разговоре
- Долгий телефонный разговор может принести репутацию занудного и пустословного собеседника. Деловая беседа не должна длиться более 3–4 минут (в Японии сотрудника увольняют, если он не решил вопрос в за это время)
- Объяснение темы вашего звонка - не дольше одной минуты. Не имеет смысла десять минут развивать тему, почему вы решили позвонить

6. СТИЛЬ ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ

- Компетентность и грамотность речи
- Вежливость с клиентами
- Умение вести беседу, соблюдать спокойствие и доброжелательность даже при общении с недовольными собеседниками
- Учет профессионального уровня собеседника (лучше не употреблять специфические, профессиональные выражения, которые могут быть непонятны собеседнику)
- Внимательность при слушании собеседника. В ходе диалога легко отвлечься. Если вы попросите повторить, абоненту это может не понравится, и пострадает ваша репутация

- Контроль эмоций. Если ваш собеседник проявляет склонность к спорам, высказывает в резкой форме несправедливые упреки, в его тоне звучит самомнение, то наберитесь терпения и не отвечайте ему тем же.

7. ЗАВЕРШЕНИЕ РАЗГОВОРА

- Первым завершает разговор тот, кто позвонил, если это беседа с начальником, то инициатива завершения разговора исходит от него. Такую же привилегию имеет женщина
- Если беседа затягивается, воспользуйтесь шаблонами: «Можно считать, что мы обсудили с вами все вопросы», «Полагаю, можно подвести некоторые итоги»…. В крайнем случае, обратитесь к спасительной фразе: «Простите, у меня второй звонок на линии», «Было приятно с вами поговорить, но нужно срочно идти…»
- «Повисшие звонки» – грубейшее нарушение этикета деловых переговоров по телефону! Если не можете больше говорить, извинитесь, пообещайте перезвонить, и обязательно перезвоните в ближайшее время
- В конце разговора убедитесь, что вы правильно поняли информацию, запишите итог разговора («Незаписанное — не говорилось»)

8. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

- Положительные эмоции тонизируют деятельность головного мозга, способствуют четкому рациональному мышлению
- Отрицательные эмоции приводят к нарушению логических связей в словах, аргументации, создают условия для неверной оценки партнера, его предложений

- Информационно-визуальная недостаточность впечатления телефонных собеседников ведет к психологическому напряжению и дискомфорту, эмоциональной усталости

9. ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ СОБЕСЕДНИКОВ = ЭФФЕКТИВНОСТЬ ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ

Умелое проявление **ЭКСПРЕССИИ** (лат. Expressio — выражение: яркое проявление чувств, настроений, мыслей) свидетельствует об убежденности телефонного собеседника в том, что он говорит, в его заинтересованности в решении рассматриваемых проблем, об умении заинтересовать собеседника своим делом.

И в этом помогает правильное использование методов внушения и убеждения

10. СРЕДСТВА СОЗДАНИЯ ПРАВИЛЬНОЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ ОКРАСКИ РАЗГОВОРА

Впечатление и мнение о телефонном собеседнике складывается на основании услышанного голоса и зависит от его:

- громкости (слишком громкий/тихий может вызывать раздражение);
- тембра (по этикету не желательно во время телефонных переговоров разваливаться в кресле или класть ноги на стол - в таком положении меняется угол диафрагмы, что вызывает изменение тембра голоса, делая его безразличным и незаинтересованным);
- темпа, ритма (телефон усугубляет недостатки речи; быстрое или замедленное произношение слов затрудняет восприятие);
- пауз в разговоре, дыхания (в телефонном разговоре голос заменяет все – и внешний вид и темперамент);
- информационности интонации (заряжает собеседника позитивной энергией и энтузиазмом);
- улыбки (придает голосу мелодичность и доброжелательность)

Требования к телефонному этикету в организациях

Не следует говорить	***Следует говорить***
1. Грубо («Это глупо. Ерунда. Бред какой-то. Вы ничего не понимаете»)	Доброжелательно («Я понимаю ваши трудности, сомнения, претензии»)
2. Вульгарно («Пока. Типа. Клево»)	Интеллигентно, можно использовать профессиональный сленг (не злоупотребляя)
3. Обзываться. Навешивать ярлыки («Тугодум. Обманщик. Некомпетентный»)	Высказывать свои отношения и чувства («Не ожидал от Вас. Обидно слышать такое»)
4. Злоупотреблять терминами и иностранными словами	Говорить просто и понятно для всех

Требования к телефонному этикету в организациях

5. Агрессивно или заискивающе	Спокойно, доброжелательно и заинтересованно
6. «Не знаю» (должны знать)	«Я сейчас же узнаю и сообщу Вам»
7. «Не уверен» (Вам нельзя верить)	«Я позвоню тогда-то и дам точный ответ». «Вас устроит, если я перезвоню через час?»
8. «Не могу» (смогут другие)	«Скажите нам, что Вы желаете, и мы это сделаем»
9. «Попробуем» (может да, а может нет)	«Сделаем все возможное»

Требования к телефонному этикету в организациях

10. «Вы должны» (это вы должны)	«Не могли бы Вы сделать то-то?»
11. «Вы не правы» (клиент всегда прав)	«Возможно, я не прав, но давайте обратимся к фактам»
12. «Вам помочь?» (обычно отвечают «Нет»)	Чем я могу Вам помочь?
13. «Нет, нет и еще раз нет» (каждое «Нет» отталкивает собеседника)	«Да. Вы правы. Я Вас понимаю» Находить и подчеркивать взаимопонимание
14. Критиковать и унижать достоинство	Уважать человека, говорить комплименты

ВАЖНОСТЬ ТЕЛЕФОННОГО ЭТИКЕТА

Значение телефона для деятельности любого учреждения в современном мире трудно переоценить. Один телефонный звонок может сделать больше, чем несколько долгих и представительных бесед. У телефонного разговора по сравнению с письмом и личными встречами есть одно важное преимущество: он обеспечивает непрерывный двухсторонний обмен информацией независимо от расстояния.

Именно от приёма, который будет оказан собеседнику любого уровня на другом конце провода, от того, как сложится предварительный разговор, во многом зависит, не станет ли он последним. Умение сотрудников учреждения грамотно вести телефонные переговоры определяет её репутацию.

Соблюдение правил телефонного этикета должно стать частью корпоративной культуры и нормой для сотрудников любой компании, независимо от сферы деятельности.

При его эффективном использовании он становится важнейшим компонентом имиджа и успеха любого учреждения