Федеральное агентство по образованию

Государственное образовательное учреждение

Высшего профессионального образования

"Тульский государственный университет"

Кафедра русского языка

**Реферат**

на тему:

"Культура делового общения по телефону"

Выполнила студентка гр.720882

факультета экономики и права О.Э. Авдеева

Проверил доц. каф. русского языка В.К. Петров

Тула 2009

Содержание

Введение

1. Ведение делового телефонного разговора

1.1 Правила ведения делового телефонного разговора (входящий звонок)

1.2 Правила ведения делового телефонного разговора (исходящий звонок)

2. Речевые штампы, помогающие провести деловую беседу

Заключение

Список литературы

## Введение

Деловое общение - это понимаемый в своем широком смысле устный речевой контакт между людьми, связанными интересами дела. Но, к сожалению, каждодневно ведя деловые разговоры друг с другом, а также со своими клиентами, эти люди порой проявляют вопиющую речевую безграмотность, что существенно снижает их деловую активность и не позволяет в полной мере реализовать свой потенциал. Многие даже не представляют, насколько важно уметь выразить свою мысль ярко, образно, убедительно, доступно, расположить к себе собеседника. Учеными доказано, что наиболее крупные удачи в деловом мире выпали на долю людей, обладающих помимо профессиональных знаний и умений, способностью хорошо говорить, склонять людей к своей точке зрения и рекламировать себя и свои идеи. По большому счёту приведенные выше требования должны распространяться не только на управленцев, бизнесменов и экономистов, а на всех людей, вступающих в социально-правовые отношения. Именно поэтому лингвистические культурно-речевые курсы все чаще вводятся в учебные программы студентов. Проблема речевой культуры и речевой компетенции является актуальной на сегодняшний день. Еще в 1928 году крупнейшими отечественными лингвистами она была выдвинута как первоочередная и до сих пор её решение стоит под вопросом.

Я выбрала данную тему реферата, потому что она показалась мне интересной и полезной. Надеюсь, что материал, изложенный в моей работе, пригодится мне в моей будущей жизни и профессии. Таким образом, я предлагаю рассмотреть основные моменты культуры одного из видов делового общения: общения по телефону.

## 1. Ведение делового телефонного разговора

Лично встретиться с партнером или клиентом удается далеко не всегда. Поэтому очень часто нам приходится обращаться к телефону. Подсчитано, что деловые люди тратят на телефонные переговоры от четырех до двадцати пяти процентов своего рабочего времени. Благодаря телефону повышается оперативность решения огромного количества вопросов, отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или ехать в другое учреждение, на предприятие или фирму. Телефонная связь обеспечивает непрерывный двусторонний обмен информацией на любом расстоянии. По телефону проводятся переговоры, отдаются распоряжения, излагаются просьбы, даются консультации, наводятся справки, и часто первым шагом по пути заключения договора является именно телефонный разговор.

При эффективном использовании телефон становится важнейшим компонентом создания имиджа фирмы. Именно от приема, который будет оказан потенциальному партнеру на другом конце провода, от того, как сложится предварительный разговор, во многом зависит, не станет ли он последним. От умения сотрудников фирмы вести телефонные переговоры в конечном счете зависит ее репутация.

В то же время все более частое использование телефонной связи ведет к тому, что учащаются ошибки, стоящие для бизнеса довольно дорого. Отсюда следует вывод, что знание рациональных правил телефонного общения необходимо каждому цивилизованному предпринимателю. Какое же правило является главным?

На протяжении одного и того же дня человек меняет множество ролей: он бывает руководителем и подчиненным, служащим и пассажиром, мужем и отцом, братом и сыном. Каждая из этих ролей предполагает свою стилистику поведения; в каждой из них человек выбирает особые жесты, позы, слова, интонации, т.е. другими словами - вежливость.

Вежливость начинается там, где кончается целесообразность, хотя в вежливости, несомненно, есть целесообразность более высокого порядка. Этикетное поведение всегда предполагает определенную избыточность, и с этим во многом связан его художественный, эстетический характер. Строго говоря, этикетным может быть признано только такое поведение, которое предполагает возможность выбора. Можно провести такую параллель: если водитель автомобиля ждет, пока мы перейдем улицу на зеленый свет, нелепо называть его поведение этикетным, он просто соблюдает правила уличного движения; но если шофер останавливает свою машину посреди улицы, предлагая пешеходу перейти дорогу перед ней, то можно назвать его поступок этикетным.

Говоря о культурном телефонном разговоре, в первую очередь я буду обращать внимание на главное правило: речь должна быть вежливой и этикетной.

## 1.1 Правила ведения делового телефонного разговора (входящий звонок)

Если раздался телефонный звонок, то на него обязательно нужно ответить. Во-первых, потому что, не снимая трубку, вы можете лишиться ценной информации или выгодного контракта. А во-вторых, не обслуженные вами клиенты наверняка подумают, что вас просто нет на рабочем месте, и будут вынуждены звонить повторно, в третий и четвертый раз. В конце концов, вам придется трудиться под почти непрерывный звон.

Снимать трубку необходимо до четвертого звонка. Этого времени достаточно, чтобы дописать предложение или дочитать абзац в присланном письме. Если у вас посетитель, вам хватит времени закончить фразу и, сказав собеседнику "Извините", снять трубку. Но ни в коем случае не нужно дожидаться окончания четвертого звонка.

Иногда в трубке бывает плохая слышимость. Но это не значит, что вам нужно повышать голос. Если вы не слышите, то это не значит, что собеседник тоже вас плохо слышит. В таких случаях нужно попросить того, кто вам звонит, говорить громче, и спросить при этом, как он слышит вас.

Самые распространенные варианты первого слова, произносимого в снятую телефонную трубку, - это "Да", "Алло", "Слушаю". Эти отзывы совершенно одинаковы по своей информативности. Они нейтральны и безличны. Поэтому в деловом общении их нужно заменить более информативными. Сняв трубку, нужно сразу же назвать своё учреждение (а по внутреннему телефону структурное подразделение: отдел, редакция, бухгалтерия и т.п.), а также свою фамилию.

Таким образом, отвечая на звонок, нужно всегда представляться. Люди хотят знать, с кем они говорят. Найдите доброжелательную, нравящуюся вам самим формулу.

Не давайте выхода вашим отрицательным эмоциям. Вашему собеседнику вряд ли будет интересно, что за пару минут до этого вы имели неприятный разговор с вашим шефом или просто встали не с той ноги.

При спешке или частых звонках обычно называют фамилию с добавлением слова "слушаю" или указывают только название учреждения или его отдела.

Если позвонивший попросил к телефону отсутствующего на месте коллегу, не нужно провоцировать повторные звонки, резко отвечая "Его нет" и вешая трубку. Оптимальный вежливый ответ: "Его нет, будет тогда-то. Может быть, ему что-то передать?" Когда к телефону просят вашего коллегу, сидящего за соседним столом, вы можете ответить на просьбу: "Сейчас" или "Одну минуту".

Сделайте так, чтобы информация, переданная в чье-либо отсутствие, дошла до адресата. Организовать обмен информацией через третьих лиц непросто. Оптимальным вариантом является анкетный принцип ("Откуда вы звоните?", "Ваша фамилия и номер вашего телефона?" и т.п.)

Ниже приводится краткий перечень того, что следует и что не следует, когда в вашей фирме звонит телефон.

|  |  |
| --- | --- |
| Не следует | Следует |
| Долго не поднимать трубку. | Поднять трубку до четвертого звонка телефона. |
| Говорить: "Привет", "Говорите", когда начинаете разговор. | Говорить: "Доброе утро (день)", представиться и назвать свой отдел. |
| Спрашивать: "Могу ли я вам помочь?" | Спрашивать: "Чем я могу вам помочь?" |
| Вести две беседы сразу. | Концентрировать внимание на одной беседе и внимательно слушать. |
| Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго. | Предложить перезвонить, если это требуется для выяснения деталей. |
| Использовать для заметок клочки бумаги и листки календаря. | Использовать бланки для записи телефонных разговоров. |
| Передавать трубку помногу раз. | Записать номер звонящего и перезвонить ему. |
| Говорить: "Все обедают", "Никого нет", Пожалуйста, перезвоните". | Записать информацию и пообещать клиенту перезвонить ему. |

Этот список можно продолжать бесконечно. Например, нельзя превращать разговор в допрос, задавать вопросы типа: "С кем я разговариваю?" или "Что вам нужно?" Надо следить за соей дикцией (не чмокать и т.п.). Если вы говорить с акцентом, постарайтесь говорить отчетливо. Избегайте привычки зажимать микрофон рукой, чтобы что-то сказать своим коллегам - клиент может услышать.

Если ваш партнер или клиент высказывает по телефону жалобу, не говорите ему: "Это не моя ошибка", "Я этим не занимаюсь", "Наши товары никогда не выходят из строя" и т.д. Если вы так скажете, это может отрицательно сказаться на репутации вашей фирмы и не поможет клиенту в решении его проблем. Поэтому дайте ему выговориться до конца; выразите ему сочувствие, а если виноваты вы, извинитесь; запишите его имя и телефон, номер заказа или другие данные. Если вы обещали ему перезвонить, сделайте это как можно скорее, даже если вам не удалось решить проблему к назначенному сроку.

Существуют выражения, которых следует избегать при телефонных разговорах, чтобы о вашей фирме не сложилось превратного представления. К ним, в частности, относятся:

1. "Я не знаю". Никакой другой ответ не может подорвать доверие к вашей фирме столь быстро и основательно. Прежде всего, ваша работа заключается в том, чтобы знать - именно поэтому вы занимаете свое место. Если вы не в состоянии дать ответ вашему собеседнику, лучше сказать: "Хороший вопрос… Разрешите, я уточню это для вас".

2. "Мы не сможем этого сделать". Если это действительно так, ваш потенциальный клиент обратится к кому-то еще и весьма вероятно, что его новый разговор сложится более удачно. Вместо отказа "с порога" предложите, например, подождать, прежде чем вы поймете, чем можете оказаться полезными, и попытайтесь найти альтернативное решение. Рекомендуется всегда в первую очередь сосредоточиваться на том, что вы можете сделать, а не на обратном.

3. "Вы должны…". Серьезная ошибка. Ваш клиент вам ничего не должен. Формулировка должна быть гораздо мягче: "Для вас имеет смысл…" или "Лучше всего было бы…".

4. "Подождите секунду, я скоро вернусь". Задумайтесь, вы хоть раз в жизни успевали справиться со своими делами за "секунду"? Вряд ли. Скажите вашему собеседнику что-то более похожее на правду: "для того чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете подождать?"

5. "Нет", произнесенное в начале предложения, невольно приводит к тому, что путь к позитивному решению проблемы усложняется. Универсальных рецептов, чтобы избавиться от "отрицательного уклонения", нет. Каждую фразу, содержащую несогласие с собеседником, следует тщательно обдумывать. Например, для отказа клиенту, требующего денежного возмещения за некачественный товар, подходит объяснение типа: "Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы заменить вашу покупку",

Если звонивший, не представившись, сразу начинает с объяснений того, что ему нужно, вежливо поинтересуйтесь его данными и лишь затем продолжайте беседу. Постарайтесь не принимать заказов, не сообщать информацию не представившимся собеседникам. Вы можете, например, не понять, что говорите с крупным покупателем, который имеет право на скидку, и предложите ему твердую цену без скидок, потеряв таким образом выгодный заказ.

Некоторые покупатели очень точно определяют свои требования: тип, цвет, условия поставки товара и т.д. Другим необходимо помочь. Это можно сделать, используя вопросы, начинающиеся со слов "что", "где", "когда", "кто", "как". Желательно избегать "почему", так как оно содержит оттенок недоверия.

Очень важным является умение слушать. Профессор Кит Дэвис приводит 9 правил эффективного слушания:

1. Перестаньте говорить. Невозможно слушать разговаривая.

2. Помогите говорящему раскрепоститься. Создайте у человека ощущение свободы. Это часто называют созданием разрешающей атмосферы.

3. Покажите говорящему, что вы готовы слушать. Необходимо действовать заинтересованно. Слушая, старайтесь понять, а не искать поводов для возражений.

4. Устраните раздражающие моменты. Не постукивайте по столу, не перекладывайте бумаги.

5. Сопереживайте говорящему. Постарайтесь встать в положение говорящего.

6. Будьте терпеливыми. Не экономьте время. Не прерывайте говорящего.

7. Сдерживайте свой характер. Рассерженный человек придает словам неверный смысл.

8. Не допускайте споров и критики. Это заставляет говорящего занять оборонительную позицию, он может замолчать или рассердиться. Не спорьте. Именно победив в споре, вы проиграете.

9. Задавайте вопросы. Это подбадривает говорящего и показывает ему, что вы слушаете.

В отдельных случаях при телефонном общении используются телефонограммы. Телефонограмма, как правило, содержит информацию, по объему не превышающую 50 слов. Если разговор по телефону - диалог, то телефонограмма - это письменная фиксация монолога, регламентированная по времени.

Обязательными реквизитами телефонограмм является наименование учреждения (фирмы) адресанта и адресата, реквизиты "от кого" и "кому" с указанием должности, фамилии, имени и отчества должностных лиц, номера даты и времени передачи и приема телефонограммы, фамилии передавшего и принявшего телефонограмму, номеров телефонов, текст и подпись.

Телефонограмма должна иметь заголовок. Он составляется как для служебного письма, т.е. должен начинаться с существительного в предложном падеже с предлогом "о" или "об", например: "Об изменении времени заседания редколлегии", "О прибытии участников семинара".

Телефонограммы пишутся телеграфным стилем, т.е. кратко, ясно, точно, однозначно, простыми предложениями. Допускается двухсоставная композиция телефонограммы: в первой части констатируются факты, побудившие дать телефонограмму, во второй - предпринимаемые действия. Как правило, текст телефонограммы излагается от первого лица (например: "Напоминаем…", "Сообщаем…", "Попрошу выслать…").

Чтобы упорядочить фиксацию передаваемых и принимаемых телефонограмм и устранить возможную неполноту и неточность их передачи и записи из-за небрежности исполнителей, рекомендуется иметь под рукой чистые бланки примерно такой формы:

ТЕЛЕФОНОГРАММА

Адресант Адресат

Наименование Наименование

№ …. дата …. № …. дата ….

Время передачи … час. … мин. Время приема … час. … мин.

Передал (а) Принял (а)

Заголовок телефонограммы

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Подпись)

Когда приходит время заканчивать телефонный разговор и прощаться, следуют правилу: кто первый начал разговор, т.е. кто позвонил, тот и должен его заканчивать.

Лицу, которому позвонили, не следует проявлять нетерпение и всячески "закруглять" разговор. Это дурной тон. Вы начинаете прощаться, а человек, говорящий с вами, возможно, еще не все узнал или не все уяснил.

Как надо прощаться с собеседником? Первый совет - поблагодарите еще раз собеседника, если он поздравил вас с чем-то или сообщил приятные сведения. Второй совет - если считаете нужным, заверьте собеседника, что вы всегда рады его звонку и личной встрече, или просто попрощайтесь и пожелайте всего хорошего.

## 1.2 Правила ведения делового телефонного разговора (исходящий звонок)

Когда вам пришла в голову мысль позвонить, не хватайтесь сразу за телефонную трубку. Прежде всего надо уяснить себе, с какой целью собираетесь звонить и какое должно быть содержание разговора.

Перед тем как звонить в другой город или солидным партнерам, полезно набросать на листке бумаги основные пункты предстоящего разговора, чтобы в волнении или спешке не упустить отдельные важные моменты.

Оптимальное время для телефонного звонка выбирается по трем признакам, вместе взятым: а) когда, по вашему предположению, ваш звонок будет удобнее для абонента, б) когда к нему проще дозвониться, в) когда вам будет удобнее позвонить.

В ответ на свой звонок вы услышали с другого конца линии "Алло". После этого рекомендуется всегда назвать свою фамилию и поздороваться, прежде чем начать непосредственный разговор, даже если вы рассчитываете, что вас узнают по голосу. Наиболее приемлемым вариантом начала разговора можно считать следующий: "Это Васильев. Здравствуйте… (после ответа "Здравствуйте") … попросите Сабитова".

Если вы спешите, можно отказаться от приветствия, но тогда обязательно добавьте к своей просьбе слово "пожалуйста": "Мне Сабитова, пожалуйста".

Когда взявший трубку не назвал ни себя, ни свое учреждение, тогда начало разговора можно построить по такой схеме: "Это фирма "Кристалл?" (после получения утвердительного ответа) … Это Васильев. Здравствуйте (после ответа "Здравствуйте") … попросите Сабитова".

Когда вас соединят, надо представиться, сообщить название своей фирмы и область ее деятельности. После этого задавайте вопросы, которые вы заранее подготовили. Если вас спросят, откуда вы, отвечайте четко. На вопрос о предмете вашего разговора постарайтесь обозначить только примерную тему. Избегайте обсуждения своего дела и не заводите разговора по существу, как бы хорошо с вами ни разговаривали, какую бы помощь вам не обещали. Разговаривайте только с тем, кто принимает решения.

Очень важно начать разговор без напряжения. Для этого необходимо связывать каждый последующий вопрос с предыдущим, как при обычной беседе. Из ответов нужно быстро выделить информацию о потребностях клиента. Даже если он говорит, что уже договорился с другой фирмой, ему все равно требуются какие-то услуги. Если вы можете их предоставить, то у вас есть шанс сделать предложение.

Здесь вы должны перейти к следующему этапу беседы - убеждению. Расскажите о своей фирме и ее услугах. Надо убедить клиента в том, что вы выполните услуги в строгом соответствии с требованиями. Расскажите о выгодах работы с вами.

По окончании деловой части разговора не пускайтесь с чувством облегчения в обсуждение политических и бытовых новостей, даже если у вас есть минутка свободного времени и соответствующее настроение. Сначала справьтесь, расположен ли вести подобный разговор ваш собеседник, может быть, у него как раз нет для этого ни времени, ни желания.

## 2. Речевые штампы, помогающие провести деловую беседу

*Начало беседы*:

1. Я полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения…

2. Сегодня я предлагаю обсудить…

3. Я думаю, что вам хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с вами, и поэтому мне хотелось бы сразу перейти к обсуждению…

4. Мне хотелось бы начать нашу беседу с…

5. Я полагаю, что нам прежде всего следует обсудить…

6. Я думаю, что мы начнем наш разговор с…

7. Нашу беседу в соответствии с ранее достигнутой договоренностью целесообразно, на мой взгляд, начать с…

*Выражение одобрения и согласия:*

1. Ваши условия нас вполне устраивают.

2. Этот пункт наших возражений не вызывает.

3. Думаю, что мы можем договориться и о…

4. Я вполне разделяю вашу точку зрения на…

5. Мы ничего не имеем против…

6. Это, на наш взгляд, хорошая идея.

7. Я полностью согласен с вашим мнением о…

8. Моё представление … полностью совпадает с вашим.

9. Ваши условия в целом для меня приемлемы.

10. Можно считать, что в основном мы договорились.

*Выражение желания отстаивать свою точку зрения:*

1. Я предлагаю вернуться к обсуждению этого пункта с несколько иных позиций.

2. Но давайте рассмотрим и другие стороны этого решения.

3. Мне бы хотелось получить от вас дополнительную информацию по этому вопросу.

4. Мне кажется, что мы несколько отклонились от темы нашего разговора. Поэтому я предлагаю вернуться к обсуждению предыдущего пункта нашего соглашения.

5. Я вижу решение этого вопроса по-другому. В связи с этим я хотел бы пояснить…

6. Я полагаю, что вы согласитесь с наличием и другого варианта решения этого вопроса, который мне хотелось бы сейчас с вами обсудить.

7. Хотелось бы, чтобы вы уточнили вопрос о…

8. Думаю, что следует обсудить и другие стороны этого вопроса.

9. Мне хотелось бы еще раз вернуться к обсуждению вопроса о…

10. Может быть, вам будет интересно узнать заключение экспертов по этому вопросу.

*Выражение просьбы:*

1. Вы нас очень обяжете, если согласитесь…

2. Не могли ли вы…

3. Мы хотим обратиться к вам с просьбой о…

4. Если вас особенно не обременит (затруднит) …

5. Я буду очень признателен (благодарен), если…

6. Мы очень рассчитываем на вашу помощь в…

7. Я хотел бы просить вас о…

8. С вашей стороны будет очень любезно, если…

*Выражение извинения:*

1. Приносим наши извинения за…

2. Еще раз прошу извинить меня за…

3. Примите наши извинения за…

4. Мы искренне сожалеем, что…

5. Я должен извиниться перед вами за…

*Выражение сомнения и неопределенности:*

1. У меня пока не сложилось окончательного мнения по этому поводу.

2. Меня несколько смущает наличие…

3. Я бы очень просил вас уточнить … поскольку по этому факту у меня есть прямо противоположная информация.

4. Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с…

5. У меня большое сомнение в необходимости…

6. Мне кажется, что этот вариант решения несколько преждевременен.

7. Я бы предпочел другое решение этой задачи.

*Выражение неодобрения, несогласия и отказа.*

1. В целом ваше предложение приемлемо, но…

2. Наша точка зрения несколько расходится с вашей.

3. Здесь мы исходим из несколько иного понимания…

4. Мы придерживаемся другой точки зрения.

5. В принципе мы согласны с большинством ваших, но у нас есть ряд возражений и замечаний.

6. Согласиться с вашим вариантом … трудно, поскольку его реализация может вызвать определенные затруднения.

7. Нас не вполне устраивают предложенные вами условия.

8. Мы видим решение этой проблемы несколько в ином свете.

9. Сожалеем, что наше финансовое положение не позволяет удовлетворить вашу просьбу.

10. К сожалению, принять ваши условия мы не можем.

11. Мы высоко ценим ваши усилия, но, к сожалению, вынуждены ответить вам отказом.

*Выражение желание уйти от ответа:*

1. На ваш вопрос трудно дать однозначный ответ.д.ело в том, что…

2. На это можно ответить только в самом общем виде.

3. Я вижу это только в самых общих чертах.

4. Мне трудно судить об этом.

5. Я затрудняюсь дать вам точный ответ.

6. К сожалению, точной информацией об этом мы не располагаем.

7. Нам об этом неизвестно, поэтому ничего определенного сказать по этому поводу мы не можем.

*Фразы, свидетельствующие о завершении беседы:*

1. Итак, мы подходим к концу нашей беседы.

2. Давайте подведем итоги наших договоренностей.

3. В заключение беседы я хотел бы…

4. Я полагаю, что сегодня мы обсудили все наши вопросы.

5. Я считаю, что проблему … можно считать решенной.

6. Позвольте мне от имени нашей фирмы поблагодарить вас за участие в сегодняшнем обсуждении и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество с вами.

7. Я хочу выразить искреннюю благодарность за то, что вы нашли время принять участие в нашем обсуждении. Думаю, что вы будете довольны своим решением.

## Заключение

Для успеха в бизнесе важен учет особенностей межличностного общения. Практика деловых отношений показывает, что в решении проблем, связанных с межличностным контактом, многое зависит от того, как партнеры (собеседники) умеют налаживать контакт друг с другом. При всем многообразии форм делового общения деловая беседа по телефону является наиболее распространенной и чаще всего применяемой. Деловая беседа является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился и поддержал ее. Итак, чтобы ваша беседа была результативной независимо от того, с кем вы разговариваете необходимо:

Во-первых, понравиться собеседнику;

Во-вторых - уметь управлять процессом общения, воздействуя на людей не оскорбляя их и не вызывая у них чувства обиды;

В-третьих, выбрав цель вашей беседы, старайтесь склонить людей к вашей точке зрения мягко без давления и не навязывая свою идеологию. Если человек считает вашу точку зрения - своей, он стремиться к достижению вашей цели - как к своей.

## Список литературы

1. Кузин Ф.А. Культура делового общения: практическое пособие / Ф.А. Кузин. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2004. - 320 с.

2. Можжевельников Б.В. вашей фирме звонит телефон // Коммерческий вестник. - 1992. - №2

3. Шмидт Р. Искусство общения / Пер. с нем.А.П. Иконникова. - М.: СП "Интерэксперт", 1992 г - 79 с.