Содержание

Введение …..………………………………………………………….......3

ИСКУССТВО ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

1.1 Этикет телефонных разговоров ……………….…………………… 5

1.2 Советы о том, как разговаривать по телефону …………………….15

Заключение ……………………………………………………………….21

Список использованной литературы ……………………………….......23

**Введение**

Специалисты по организации управления среди 15 основных причин потери времени руководителя ставят на первое место телефонные звонки. Плохая подготовка к телефонному разговору, неумение выделить в нем главное, лаконично, емко и грамотно излагать свои мысли приводит к значительным потерям рабочего времени (до 20-30%).

Современную деловую жизнь невозможно представить без телефона. Благодаря ему многократно повышается опера­тивность решения множества вопросов и проблем, отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или совершать поездки в другое учреждение, город для выяснения обстоя­тельств какого-либо дела. По телефону можно сделать очень многое: провести переговоры, отдать распоряжения, изложить просьбу и т.д. Очень часто первым шагом на пути к заключе­нию делового договора является телефонный разговор (1;25).

Человечество пользуется телефоном уже более века. Каза­лось бы, времени вполне достаточно для того, чтобы научиться разумно пользоваться этим техническим средством... Но умение говорить по телефону по наследству не передается. Искусством общения при помощи этого аппарата овладевает каждый. Хо­рошо, если есть толковые наставники или удачные объекты для подражания, у которых можно научиться правильно разговари­вать по телефону.

Одни люди позволяют себе часами бездумно болтать, тогда как другие с помощью телефона зарабатывают большие деньги. В бизнесе телефон служит вторым по значимости орудием торговли в дополнение к вашему главному средству продажи - вашему языку.

Вряд ли найдется хотя бы один цивилизованный человек, который может представить свою жизнь без телефона. Бесспорно, телефон - незаменимое средство коммуникации, но одни люди позволяют себе часами бездумно болтать, тогда как другие с помощью телефонной связи зарабатывают огромные деньги.

В бизнесе телефон служит вторым по значимости орудием торговли в дополнение к вашему главному средству продажи - вашему языку. Однако было бы большой ошибкой считать, что для успешной продажи вполне достаточно общения с покупателем по телефону. Всегда добивайтесь личной встречи с клиентом. Только тогда вы сможете добиться максимальной эффективности от своих продаж.

Правда, существуют моменты, которые существенно усложняют телефонные переговоры: лимит времени и ограниченные возможности восприятия информации только через слуховой канал.

В этой связи существуют определенные требования, которые следует выполнять при телефонном разговоре.

**Искусство ведения телефонных переговоров**

**1.1 Этикет телефонных разговоров**

Телефон — удобное и оперативное средство связи. Без него невозможно представить современную жизнь. По телефону обмениваются личной, служебной информацией, договариваются о встречах, устанавливают и развивают деловые контакты. Человечество пользуется телефоном уже более века. В 1876 г. был создан первый, еще несовершенный, но уже получивший признание телефонный аппарат.

Телефонный разговор обеспечивает двусторонний обмен информацией независимо от расстояния. В короткий срок телефон соединит вас с коллегой из соседнего отдела, с абонентом по ту сторону океана. Но, как показывает практика, к разговору по те­лефону, особенно деловому, надо готовиться. Для государствен­ного служащего, делового человека необходимо научиться доро­жить своим временем (и временем собеседника).

Плохая подготовка, неумение лаконично и грамотно излагать свои мысли отнимает от 20 до 30% рабочего времени человека, кроме того, культура телефонного общения — это средство фор­мирования у партнеров вашего имиджа и имиджа учреждения, в котором вы служите.

**Некоторые рекомендации ведения телефонного разговора**

Рядом с телефоном полезно иметь ручку, блокнот и календарь.

После звонка быстро снимите трубку. Не «срывайте» трубку во время звонка: в электроцепях резко возрастает сила тока, что может привести к повреждению. Этикетом предусмотрено трубку снимать до четвертого звонка телефона, так как воздействие теле­фонных звонков отрицательно сказывается на нервной системе. Не следует снимать телефонную трубку «не глядя», не отрываясь от дел, так как она может коснуться контактного рычага и соеди­нение будет прервано. Если вы выполняете срочную работу, то можете трубку телефона не снимать или снять ее сразу после звонка и вежливо попросить перезвонить в определенное время. Напри­мер: «Будьте любезны, перезвоните, пожалуйста, через два часа. Сейчас я занят срочным делом».

Трубка снята. Возникает вопрос: какое первое слово произне­сти, чтобы контакт был установлен? Жестких рамок здесь нет. Как правило, человек отвечает: «Алло», «Слушаю», «Да». Считается, что первые два варианта предпочтительнее, так как «Да» звучит сухо и нелогично, что может затруднить налаживание психоло­гического контакта. Нередко встречаются отзывы: «Я вас слу­шаю» — несколько манерный и архаичный вариант — «У телефо­на» или «На проводе». Все перечисленные отзывы уместны в до­машней обстановке.

В деловом общении предпочтительнее информативные ответы (кто снял трубку и в каком учреждении), при этом не следует говорить скороговоркой.

Что делать, если во время вашей беседы с клиентом раздает­ся телефонный звонок? Правила телефонного этикета и вежливо­сти предписывают поступать следующим образом: извинитесь пе­ред клиентом, снимите телефонную трубку и, сославшись на за­нятость, попросите перезвонить. Возможен и другой вариант: за­пишите номер телефона звонившего и перезвоните ему, как только будете свободны.

Как пригласить к телефону коллегу? «Одну минуту (сейчас), Иван Петрович — Вас». После этого трубка передается или акку­ратно, без стука кладется на стол. Не рекомендуется приглашать криком или демонстрировать свои прохладные отношения с кол­легой: после отзыва «грохнуть» трубкой об стол и холодным то­ном произнести: «Иванова!».

При вызове по телефону отсутствующего в данное время со­трудника не следует ограничиться ответом: «Его нет» и швырнуть трубку на рычаг. Следует сказать: «Его сейчас нет. Будет тогда-то. Может быть, ему что-нибудь передать?» Если вас об этом попро­сят, зафиксируйте просьбу и положите записку на стол коллеге. Очень неудачно звучат ответы: «Его нет, не знаю, где он. Может, оставите номер Вашего телефона?». Более того, не стоит вдаваться в подробности: «Алла Викторовна еще не пришла с обеда», «На­верное, в буфете (курилке)» и т. п.

Деловой телефонный разговор должен быть кратким. Напри­мер, в японской фирме не будут долго держать сотрудника, кото­рый не решит деловой вопрос по телефону за три минуты.

Заканчивает разговор тот, кто позвонил, по этому не реко­мендуется принявшему звонок, проявлять нетерпение и стремить­ся к «свертыванию» разговора. Но что же делать, если собеседник не в меру болтлив, отвлекается от темы разговора, заостряет вни­мание на деталях? Существует множество приемов, чтобы пре­кратить разговор с многословным собеседником, не обидев его и при этом соблюсти вежливость и деликатность. Обычно использу­ют фразы: «Очень приятно с вами разговаривать, но сейчас я должна уйти»; «Как бы хотелось поговорить с вами еще, но у меня очень срочные дела»; «Очень рад был вас слушать, но мне надо на деловую встречу» и т. п.

Важно, чтобы служебный телефонный разговор велся в спо­койном, вежливом тоне. Во время разговора необходимо создать атмосферу взаимного уважения. Этому способствует улыбка. Собе­седник ее не видит, но чувствует. Голос, тембр, интонации и тон очень многое могут сказать о вас. По данным психологов, инто­нация и тон разговора несут до 40 % информации. Говоря по телефону, мы можем вызвать доверие у собеседника, или, наобо­рот, неприязнь. Рекомендуется говорить ровно, сдерживать свои эмо­ции и не прерывать речь собеседника. Если ваш собеседник выска­зывается в резкой форме, склонен к спорам, то наберитесь терпе­ния и не отвечайте ему тем же, не возражайте прямо и открыто.

Никогда не говорите по телефону с набитым ртом. Недопус­тимо во время телефонного разговора пережевывать пищу, пить и параллельно разговаривать с сотрудниками. Во время телефонных разговоров не рекомендуется жевать «жвачку».

Телефон усугубляет недостатки речи, поэтому рекомендует­ся следить за произношением чисел, имен собственных, фами­лий. В разговоре лучше не употреблять специфические, профессио­нальные термины, которые могут быть непонятны собеседнику. Не допускается жаргон и выражения: «идет», «лады», «добро», «пока» и т. п.

Поскольку телефонные собеседники не видят друг друга, то  
они подтверждают свое внимание репликой: «Да, да», «Понимаю». Если в телефонном разговоре возникает неожиданная пауза, то можно уточнить: «Как Вы меня слышите?», «Вы не согласны?» и т.п. В случае ухудшения  
слышимости вполне разумно перезвонить одному из собеседников. Если же телефонная связь обрывается, то перезванивает инициатор разговора.

Завершать разговор следует вовремя, чтобы избежать пресы­щения общением, которое выражается в беспричинном недоволь­стве и обидчивости партнера, а иногда и раздражительностью. В конце разговора надо поблагодарить за звонок или полученную информацию (новость): «До свидания, спасибо за звонок»; «При­ятно было поговорить с Вами» и т.п.

**Что делать в первую очередь, с чего начать и как себя вести, если звонить придется вам**

Определите цель телефонного разговора (может, он нева­жен и не нужен). Ненужные разговоры нарушают рабочий ритм и мешают работать тем, кто находится рядом. Если вы определили цель и тактику ведения телефонного разговора, то составьте план беседы, набросайте перечень вопросов, которые хотели бы решить, так как это позволит не упустить из виду главного и сделает разговор логичным и лаконичным. Как показывает ана­лиз телефонных разговоров, до 40% занимают повторения слов и фраз.

Номер набран. Первой фразой старайтесь заинтересовать со­беседника. Вначале, согласно этикету телефонного разговора, же­лательно назвать себя и поздороваться. Например: «Иванова Ма­рия Сергеевна. Здравствуйте (добрый день)...» Прежде чем попро­сить к телефону того, кто вам необходим, дождитесь ответа «Здрав­ствуйте» на другом конце провода, а затем скажите: «Будьте доб­ры, позовите Петра Петровича». Недопустимы фразы «Это кто?», «Куда я попала?» и т.п. Если на ваш звонок абонент не отвечает, помните, что после пятого сигнала вешают трубку, а вызов повто­ряют позже.

Звонок по домашнему телефону сослуживцу для служебного разговора может быть оправдан только серьезной причиной. Звон­ки на квартиру после 22 часов и до 8 часов (в выходные дни до 10 часов) считаются нарушением правил этикета.

Нарушением этикета считается невыполнение обещания пере­звонить. Если обещал, надо позвонить обязательно, иначе созда­дите себе репутацию несерьезного человека (4;30).

**Телефонный этикет**

Можете ли вы представить себе работу без телефона? Можете ли вы представить себе жизнь без телефона?

Из всего многообразия технических средств телефон остается наиболее широко используемым видом связи с внешним ми­ром. С появлением все более сложных уст­ройств, таких, как пейджеры, голосовая по­чта и автомобильные телефоны, возник со­вершенно новый телефонный этикет. Эта гла­ва позволит вам познакомиться с новейшим этикетом в области средств связи (2;93).

Как вы отвечаете по телефону

Многие люди отвечают на телефонные звонки бессистемно. Некоторые называют себя по имени, некоторые (особенно бывшие военные) по фамилии, другие и по имени и по фамилии сразу. А некоторые не затруд­няют себя — они не представляются. Вы даже можете услышать время от времени звуки: «Ну!» или «А!» от представителей нынешнего моторизованного поколения.

Обучаясь искусству правильно отвечать по телефону, следует помнить, что слова, кото­рые вы выбираете для разговора, определяют тональность дальнейшей беседы. Итак, верно выбранные вами слова помогут вам правиль­но начать разговор (2;93).

**Как отвечать на звонки, поступающие в фирму**

Как некоторые люди уже знают, но не до конца осознают, что сотрудник компании, отвечающий на телефонные звонки, — один из наиболее важных служащих. Почему? Да потому, что он (она) — как бы «привратник» для каждого звонка, поступающего на ваш коммутатор. Что ваш секретарь говорит и как он (она) это делает, формирует впечатле­ние о вашей фирме у заказчиков и клиентов, у потенциальных заказчиков и клиентов, по­ставщиков — практически у любого челове­ка, который по какой-либо причине набрал номер вашего телефона.

По этой причине я всегда советую телефон­ный разговор начинать с приветствия: «Доб­рый день» или «Доброе утро». Затем должно следовать название компании и хорошо бы также имя человека, который отвечает по те­лефону. Например: «Доброе утро! Служба по работе с клиентами. Меня зовут Мэри».

Отвечайте обстоятельно, но коротко. Избе­гайте монотонного перечисления. Если вы служащий фирмы, для вас суще­ствует единственный способ отвечать на по­ступающие звонки — следовать правилам, установленным в фирме.

Если вас никогда не просили отвечать на телефонные звонки в определенной манере, то сейчас пришло время познакомиться, как это делать.

В большом рабочем помещении офиса осо­бенно важна согласованность действий. Поэто­му то, что вы говорите, когда отвечаете на те­лефонный звонок, должно соответствовать той форме, в какой это делают другие сотрудники, отвечающие по телефону. Работая в одном сти­ле, вы и ваши коллеги продемонстрируете, что вы — единая команда, что вы профессионалы (2;94).

**Ответы на внутренние звонки**

Если вы можете определить по звучанию телефона, что это внутренний звонок, тогда вам следует ответить: «У телефона Джон». В случае если вы работаете в крупной корпо­рации, и вам часто звонят люди, которых вы почти не знаете, то при ответе называйте как ваше имя, так и фамилию (2;96).

**Ответы на внешние звонки**

Если вы определили по звучанию те­лефона, что звонок — внешний, то при от­вете назовите как ваше имя, так и фа­милию.

«Доброе утро! «Вайс Графике». У телефона Мэри Смит».

Называя себя подобным образом, вы про­изводите впечатление ответственного и авто­ритетного сотрудника. Те, кто, отвечая на те­лефонный звонок, называет только свое имя, напротив, рискуют быть восприняты, как люди, имеющие обязанности, но не имеющие власти. Такова одна из маленьких хитростей (2;96).

**Когда вы не можете определить характер звонка**

Как отвечать на звонок, если вы не можете определить заранее, внутренний он или вне­шний? В таком случае предположите, что он внешний, и назовите себя по имени и фамилии (2;96).

**Когда звоните вы**

Телефонный этикет требует, чтобы вы на­зывали себя и в том случае, если вы звоните сами.

«Добрый день, это звонит Мэри Смит из «Вайс Графике». Мистер Джонс на месте?»

Это освободит секретаря или человека, ко­торый отвечает на звонки, от обременительной обязанности спрашивать: «Как я скажу, кто звонит?»

Когда вам ответит м-р Джонс, не вступай­те немедленно в беседу. Проявите любезность и спросите, есть ли у него время для разгово­ра. М-р Джонс оценит, что вы считаетесь с его временем.

И, наконец, несколько слов об ошибочных звонках. Каждый иногда случайно набирал неправильный номер. Если такое случается с вами, тот не вешайте трубку без извине­ния. «Извините, я, видимо, ошибся номером».

Конечно, если вам неправильно позвони­ли, то и вы должны всегда проявлять любез­ность к человеку, который ошибся номером. Не заставляйте позвонившего еще больше смущаться, показывая ему или ей свое раз­дражение тем, что вас оторвали от дела (2;97).

Как справляться с рутинными обязанностями, вызывающими у вас отвращение.

Звонки по поручению начальника обыч­но вызывают такой же энтузиазм, как и мытье окон. Это происходит, вероятно, пото­му, что большинство людей считают ниже своего достоинства звонить по поручению босса, зная, что для этого есть секретарь. Слава Богу, такая практика обычно исклю­чение, чем правило.

И, тем не менее, задевающие самолюбие не­приятные обязанности звонить по поручению начальника можно выполнить умело и изящ­но. Вот некоторые советы.

До того как позвонить кому-либо, дайте знать вашему начальнику, что вы намереваетесь сделать это. Тогда он или она смогут быть готовы снять трубку, если человек, ко­торому вы звоните, находится на месте.

После того как вы дозвонились до офиса нужного человека, объясните причину звон­ка. Как только вы установите контакт, дайте знать вашему боссу, что он (она) может взять трубку.

Если человека, к которому вы пытаетесь дозвониться, нет на месте, то оставьте на ав­тоответчике или передайте информацию, что звонил м-р Смит из компании «XYZ». Кроме его рабочего телефона, сообщите также, ког­да можно застать м-ра Смита (3;57).

Когда следует перезванивать

Если вас нет на месте и вы, естественно, не можете ответить на телефонный звонок, то вам следует как можно скорее перезвонить звонившему вам человеку. Для некоторых это означает через 10 минут, для других — через два дня. Перезванивайте каждому человеку или поручите это делать штатному сотрудни­ку. Оперативные ответные звонки могут при­нести большие дивиденды (5;35).

Добивайтесь от других, чтобы они перезванивали вам быстро.

Когда вы звоните человеку, который по какой-то причине не может ответить на ваш звонок, объясните, когда и где вас можно за­стать. Чем подробнее вы все объясните, тем большим профессионалом вы будете выгля­деть в глазах своих коллег.

Если вы звоните по междугородней связи, то обязательно скажите об этом. Тогда на ваш звонок ответят с большей готовностью (2;99).

Как победить в телефонной игре в догонялки.

Одна из наиболее распространенных игр в нашей повседневной культуре — игра в теле­фонные салочки — может серьезно нарушать ваши планы. Исследования показали, что ваши шансы дозвониться до нужного челове­ка с первой попытки составляют примерно 1 из 6. Полученные данные также свидетель­ствуют о том, что вы могли бы потерять бо­лее двух лет вашей жизни, играя в телефон­ные догонялки. Вот несколько советов из об­ласти этикета, которые помогут вам сэконо­мить время при пользовании телефоном.

Когда вы разговариваете с человеком, с которым вам необходимо будет продолжить разговор, то договоритесь о точном времени следующего звонка.

Если человека, которому вы звоните, нет на месте, то объясните причину, по которой вы звоните. Будьте конкретны. Может быть, кто-то другой сможет вам помочь.

Будьте вежливы с административным пер­соналом. Спросите, когда лучше позвонить снова.

Когда ваши телефонные звонки устойчиво не дают никаких результатов, поищите аль­тернативную связь. Отправьте человеку за­писку или свяжитесь с ним по факсу (2;100).

Нормой является соблюдение телефонного этикета каждым сотрудником организации, который отвечает на входящие звонки, совершает телефонные звонки от имени компании или на которого может быть переадресован звонок клиента. Если вы стремитесь выглядеть как профессионал в глазах партнеров и клиентов, то исполнение изложенных законов для вас просто обязательно.

1.2Советы о том, как разговаривать по телефону

Точно так же, как вы готовитесь к встрече один на один, следовало бы готовиться и к телефонным разговорам, в результате кото­рых вы надеетесь получить нужную инфор­мацию. Вот три совета, которые помогут вам продемонстрировать умение разговаривать по телефону.

Прежде чем ответить на телефонный зво­нок, отложите в сторону другую работу.

Улыбайтесь, когда отвечаете по телефону. Даже если он (она) не может видеть вашу улыбку, звонящий вам человек почувствует, что вы искренне интересуетесь его звонком.

Не прерывайте человека, который говорит с вами. Надежным средством удержать себя от того, чтобы не прерывать другого, является правило, о котором мы говорили раньше, — выдержать паузу. Просто сделайте паузу или сосчитайте до двух после того, как человек закончит говорить (2;101).

Ожидание

Встречали ли вы когда-нибудь человека, которому нравилось бы, когда его заставляют ждать? К сожалению, бывают мо­менты, когда необходимо воспользоваться этим приевшимся приемом.

Если вы должны кого-то попросить подож­дать у телефона, то сначала убедитесь в том, что вы делаете это в интересах дела. Напри­мер, что вам нужно время для того, чтобы достать досье звонящего человека или отве­тить по другому телефону. Спросите человека о том, подождет ли он или она, и дождитесь ответа, не предполагая заранее услышать «да» (2;101).

Каков предел такого ожидания

Как долго вы можете заставить человека ждать, не совершив принципиальной ошиб­ки? Обычно не дольше 30—60 секунд. Пока вы достаете досье или отвечаете на другой звонок, 30—60 секунд для вас пролетают бы­стро. Но когда звонящий человек не слышит ничего или же слышит радиопередачу или рекламу фирмы, время ожидания может по­казаться вечностью. Учитывайте это (2;102).

Как снять напряжение

Когда вы вновь берете трубку, возобнови­те разговор со слов: «Спасибо за ожидание, м-р Джексон». Ваша любезность позволит м-ру Джексону понять, что вы помните о том, что он проявил любезность, потратив на ожидание свое время (2;102).

Как вести себя с болтливым человеком

Говорили ли вы когда-нибудь по телефону с чрезмерно болтливым человеком, думая о том, как прекратить разговор, не задев его самолю­бия? Очевидно, в этом случае требуются мяг­кость и такт. Когда вы перезваниваете говор­ливому человеку, то предварите ваш разговор словами вроде: «Я хотел поговорить с вами до того, как поеду на встречу к двум часам дня». Если вам повезет, то болтливый человек пой­мет, что у вас мало времени. Но если, однако, вы уже втянуты в беседу, которой, кажется, не будет конца, тогда сделайте паузу и попы­тайтесь закончить разговор словами типа: «Хорошо. Я не хочу больше отнимать у вас время...» или «Спасибо за то, что вы нашли время поговорить со мной. Я знаю, что вы должны быть заняты, поэтому...» (5;17).

Просеивание (отсев) телефонных звонков

Всегда ли вы думали о том, что телефонные звонки ни в коем случае не должны подвер­гаться отсеву, если люди, позвонив, просто назовут себя? Многие люди так заняты тем, чтобы дозвониться до нужного человека, что им часто даже в голову не приходит назвать себя. Так как мы не в силах изменить при­вычки каждого человека, нам следовало бы хорошо знать, как поступать в таких ситуаци­ях.

Первым делом скажите тому, кто звонит, где находится нужный ему человек. Затем по­просите представиться. Например: «М-р Смит с утра на совещании. Могу ли я записать, как вас зовут, и номер вашего телефона, с тем, чтобы попросить его перезвонить вам днем, когда он вернется с совещания?»

Если человек, которому звонят, находится на своем месте, то ответьте примерно так: «Позвольте, я соединю вас с госпожой Смит. Ваше имя, пожалуйста?»

При таком подходе у вас может появить­ся такая мысль: «Если я буду отвечать на звонки каждого Тома, Дика и Гарри, я ни­когда не выполню свою работу». Хотя в та­кой постановке вопроса может быть и доля правды, но доступность — это то, на чем иг­рают сегодня в бизнесе. Многие люди пыта­ются подчеркнуть свою значимость тем, что выбирают звонки, на которые отвечают. Многие возможности были упущены такими людьми. Как сказал в своей книге «Сделано в Америке» покойный Сэм Уолтон, созда­тель в высшей степени преуспевающей сети магазинов «Уол-Март»: «Для того чтобы вы­расти большим, вы должны заботиться о ма­лом». Даже если сейчас вы — владелец мно­гомиллионного бизнеса, вы должны были с чего-то начинать. И это был, вероятно, дос­таточно умеренный старт. В прошлом вы могли сами отвечать на предназначенные вам телефонные звонки или поднимать теле­фонную трубку, если на рабочем месте не было вашего секретаря или сотрудника, от­вечавшего на звонки. Никогда не забывайте тех дней. Люди, которые звонят сегодня, рассчитывают на то, что их обслужат. Они ценят доступность. Если вы оказываете вни­мание, то у вас есть шансы, что ваш соб­ственный бизнес станет более уважаемым и доходным (2;103).

Как переключать телефонные звонки

Человек, отвечающий на телефонные звон­ки, поступающие в офис, должен быть обу­чен тому, чтобы задавать точные вопросы, помогающие более правильно переадресовы­вать звонки и не заставлять звонящего че­ловека перескакивать с отдела на отдел. Более того, переключая телефон на челове­ка, которому звонят, вы должны коротко проинформировать его для того, чтобы зво­нящий не был вынужден повторяться. На­пример:

«М-р Райт, м-р Джейсон на первой линии, он звонит по поводу пикника с гольфом, уст­раиваемого торговой палатой» (2;105).

Когда связь прерывается

Ваш телефонный разговор в самом разга­ре, и вдруг полная тишина. Кто должен во­зобновить разговор? Если представитель компании разговаривает с заказчиком или клиентом, то тогда он должен снова набрать номер, и как можно скорее. Если же разговаривают двое коллег, то перезвонить должен тот, кто звонил первым (2;105).

**Как быть с разгневанным человеком, который звонит вам**

Звонящий вам человек вне себя от ярости. Как вы можете, придерживаясь правил ва­шей фирмы, все же дать понять звонящему, что он или она достигли высшей точки? Се­годня в ходу очень простое правило любезно­сти. Прибегните к искусству внимательного собеседника. Вот пять хороших приемов, с помощью которых вы сможете справиться с малоприятным человеком.

Не прерывайте говорящего. И вновь повто­ряю, сделайте паузу или сосчитайте до двух после того, как вам покажется, что звоня­щий человек закончил говорить.

Повторите то, что этот человек вам сказал. Таким образом, вы дадите ему знать, что вы его поняли.

Непременно несколько раз в течение разго­вора назовите человека по фамилии (2;106).

Объясните, что вы намерены сделать, и обязательно выполните свое обещание. Напри­мер, если вы сказали звонящему, что вам не­обходимо разыскать его папку, и вы свяжетесь с ним в течение часа, то непременно перезво­ните к назначенному времени — даже в том случае, если вы не смогли найти его папку. В любой деловой ситуации, но особенно в одной из описанных выше, доверие крайне важно.

Если возможно, запишите суть разговора. Если вы смогли удовлетворить собеседника, то суммируйте на бумаге то, что вы собирае­тесь сделать. В случае, если вы не смогли удовлетворить просьбу звонящего, все равно очень важно, чтобы вы поблагодарили его за то, что он позвонил в вашу организацию. Скажите человеку, что вы оценили его ин­формацию (даже если это была критика), и подчеркните, что вы надеетесь иметь дело с ним или с ней в будущем (2;106).

**Избегайте жаргона**

Жаргон — чрезвычайно небрежный язык и поэтому непригоден в деловой сфере. Легче всего попасться в ловушку жаргона, когда вы пользуетесь телефоном. Поэтому избегай­те таких фраз:

* «В данный момент я связан делами». Это звучит так, как будто вы впутались в ка­кую-то грязную историю, не так ли? Мо­жет быть, более подходящей фразой была бы такая: «У меня сейчас посетитель. Могу я перезвонить вам примерно через полчаса? »

• «Всего». Вместо этого примитивно звуча­щего выражения скажите простое «до сви­дания» или «до скорой встречи». Поверь­те мне, вас будут ценить больше (2;107).

**Когда вы звоните сами**

Когда вы звоните сами по телефону, за­помните следующие советы:

Прежде чем набрать номер телефона, сформулируйте в нескольких предложениях причину звонка. Тогда, если вас соединят с системой голосовой связи, вы сможете оста­вить немногословное сообщение.

Говорите медленно. Поймите, что изложе­ние сообщения на бумаге требует больше вре­мени, чем произнесение его вслух.

Оставьте номер своего телефона. Это сэко­номит время человека, которому вы звоните, и не заставит его искать номер вашего теле­фона. Эта любезность особенно ценна тогда, когда человек, которому вы звоните, перезва­нивает вам не из своего офиса и не имеет под рукой номер вашего телефона (2;109).

Разговаривать по телефону - это искусство. Один телефонный звонок может сделать больше, чем несколько долгих и представительных бесед. Быстрота и дальность связи можно отнести к несомненным преимуществам телефона, но и пользоваться им нужно крайне осторожно. Возможность улыбок, дружеских рукопожатий, располагающей мимики и поз здесь отсутствует, и вы можете даже не заметить, как неосторожным словом или звуком обидите собеседника, а потом будете долго недоумевать: что же случилось?

Будьте вежливы в общении, и тогда оно доставит массу удовольствия вам и вашему собеседнику.

**Заключение**

Деловое общение по телефону значительно сокращает затраты времени на решение текущих вопросов, позволяет экономить не только время, но и деньги на деловые поездки в другой город или страну.

Современные возможности телефонной связи, использующие новейшие технологии (сотовые телефоны и др.), только увеличивают значимость телефона в деловой жизни. Однако, хотя человек говорит по телефону уже более ста лет, до сих пор не каждый умеет правильно использовать это коммуникационное средство. Поэтому во всем мире распространены учебные, методические, справочные пособия, обучающие правильной манере вести телефонный разговор.

Однако, хотя человек говорит по телефону уже более ста лет, до сих пор не каждый умеет правильно использовать это коммуникационное средство. Поэтому во всем мире распространены учебные, методические, справочные пособия, обучающие правильной манере вести телефонный разговор.

Администрации многих фирм не только снабжают своих сотрудников подобными справочниками, но и организуют курсы обучения телефонному разговору, различные виды проверок, которые позволяют выявить и устранить типичные и нетипичные ошибки в ведении телефонных разговоров.

В заключение отметим, что главными требованиями к телефонному общению являются краткость и содержательность разговора. Общее правило таково: чем больше загружена линия, тем менее продолжительным должен быть телефонный разговор. Умение пользоваться телефоном в том и состоит, чтобы максимально реализовать предоставляемые им возможности при минимальном ущербе другим трудовым процессам.

Заранее готовьтесь 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.

**Список использованной литературы**

1. Веселова Р. Деловой телефонный разговор. – М., 1991.

2. Осетрова Б.Н. Бизнес-этикет.- М.: ФАИР-ПРЕСС, 1999.

3. Честара Д. Деловой этикет.- М., 2000.

4.Шелемова Г.М. Этикет делового общения: учебное пособие для начального профессионального образования.- М.: Издательский центр «Академия», 2007.

5. Шмидт Р. Искусство общения.- М.: Интерэксперт, 1992.