**Зміст**

Вступ

1. Ведення телефонних розмов

1.1 Коли дзвонять нам

1.2 Що говорити

1.3 Як говорити

1.4 Коли дзвонимо ми

1.5 Проблеми під час розмови по телефону

2. Використання автовідповідачів, мобільних телефонів та пейджерів (біперів)

2.1 Використовуємо автовідповідач

2.2 Як швидко відповідати на повідомлення, залишені на автовідповідачі?

2.3 Використовуємо мобільний телефон

2.4 Використовуємо пейджер (біпер)

3. Комп'ютери, факс та копіювальна техніка в офісі

3.1 Використовуємо комп’ютери

3.2 Використовуємо факс

3.3 Використовуємо копіювальну техніку

3.3.1 Робота великого обсягу

3.3.2 Догляд за технікою

4. Етикет електронної пошти(E-mail)

4.1 Що коли відправляти: діловий лист, меморандум, факс, E-mail?

Висновок

Література

телефон комп'ютер електронна пошта

**Вступ**

Тема курсової роботи «Технічне обладнання офісу: новий етикет».

Дуже часто офісна техніка допомагає у наших справах, не менш рідко та сама техніка забирає у нас значну кількість часу. Хто не був роздратований, отримавши абсолютно не терміновий і не потрібний телефонний дзвінок під час роботи над важливим проектом? Можливо, хтось в останню хвилину перед зустріччю збирався зробити 20 копій звіту, а в результаті опинився перед копіювальною машиною, у якій не було паперу і стояв непідходящий розмір.

Проблема, звичайно, полягає не у самій техніці, а в людях, які її використовують. Використання техніки, за допомогою якої ми можемо швидше й ефективніше співпрацювати з людьми, віддаленими від нас на значну відстань, не знімає необхідності бути ввічливими і поважливо ставитися до інших. Навпаки, саме нежива природа техніки посилює потребу у сердечних, людяних контактах. Як би нам не хотілося, зіткнувшись з грубістю та неповагою, звинуватити техніку, ми знаємо, що насправді відповідальною є людина.

**1. Ведення телефонних розмов**

Кожен бізнес має два входи — двері та телефон. Більшість організацій/компаній/фірм мають набагато більше дзвінків, ніж клієнтів, які приходять у їхні офіси. Дуже часто ми оцінюємо компетентність працюючих, їх ставлення до клієнтів саме по тому, як вони відповідають на телефонні дзвінки, спілкуються по телефону.

**1.1 Коли дзвонять нам**

Телефон є чи не найзручнішим способом спілкування. Він допомагає нам зв'язуватися з потрібними людьми; задавати питання і отримувати на них відповіді; координувати роботу співробітників, які знаходяться у різних місцях, а часом, і у різних містах чи країнах; замовляти різні товари і послуги.

Водночас телефон може заважати нашій роботі, вносячи безлад і нервування. Як правило, це відбувається тоді, коли дзвонять нам. Ми відриваємося від важливої бесіди; відкладаємо роботу над своїми проектами, ставлячи пріоритети особи, що телефонує, вище за свої.

Проблема, звичайно, полягає у тому, що людина, яка дзвонить, не знає, що відбувається у вашому офісі тоді, коли вона телефонує вам. І звичайно, це не її проблема, що її дзвінок — сьомий за сьогоднішній ранок, а вам необхідно підготуватися до зустрічі, яка має розпочатися за 10 хвилин.

Норми ділового етикету стверджують, що, незважаючи на будь-які обставини, ми повинні залишатися професіоналами, відповідаючи по телефону, що означає: виражати задоволення від отриманого дзвінка; бути готовими мати справу з проблемами, сумнівами та зауваженнями людей, які нам телефонують.

**1.2 Що говорити**

Вдала відповідь по телефону, як і адекватне рукостискання, служить для того, щоб якнайкраще представити вас іншій особі відповідно до норм загальноприйнятого протоколу. Те, як ви відповідаєте по телефону, є вираженням не лише вашого власного іміджу, а й іміджу вашої організації.

- Відповідайте на дзвінок без затримки.

Піднімайте трубку після одного-двох гудків. Це створить у людини, яка телефонує, враження про вас як про відповідального та вмілого співробітника. Часом ви можете затриматися з відповіддю на дзвінок, не одразу піднявши трубку, тому що завершуєте термінову роботу або вийшли із-за столу. Але у будь-якому разі ваш телефон (як і всі телефони офісу) не може дзвонити більше чотирьох разів перед тим, як ви піднімете трубку. В іншому випадку ви просто можете пропустити важливий дзвінок і як результат втратити вигідну можливість.

- Представляйте себе особі, яка дзвонить.

Простого "Ало" чи "Слухаю" не достатньо. Слід назвати своє повне ім'я та назву компанії /відділу/департаменту. Сказавши, наприклад, " Оксана Петренко, транспортний відділ" або "Компанія АБЦ, Оксана Петренко біля телефону", ви надасте особі, яка телефонує, необхідну інформацію, а також підштовхнете її до представлення себе у відповідь на ваші слова. Назвавши себе і свою компанію/відділ, ви також продемонструєте свій професіоналізм та готовність працювати.

Дотримуйтесь цього правила, і відповідаючи по чужому телефону (по телефону за іншого співробітника — колегу). Скажіть: "Офіс Павла Кириленка, Сергій Марченко біля телефону". У такий спосіб особа, що телефонує, знатиме, що хтось готовий говорити з нею і бере на себе відповідальність за сказане.

- Уникайте зайвих розпитувань.

Не варто запитувати людину, що зателефонувала, "Чи я знаю Вас?"/ "Чи ми знайомі?" Такі слова можуть лише образити того, хто дзвонить, і змусять його почувати себе ніяково, адже своїм запитанням ви примусите людину здогадуватись, пам'ятаєте ви її, чи ні. До того ж, сказане вами може бути взагалі розцінене як небажання розмовляти з незнайомцями. Завжди виходьте з того, що людина, яка зателефонувала, повинна відчувати до себе повагу та увагу.

Відповідаючи по телефону за іншу особу, яка у даний момент відсутня, також не розпитуйте більше, ніж цього потребує ситуація, а також не задавайте питань, які звучать очевидно недоброзичливо і неввічливо, як наприклад: "Чи він знає звідки ви?"; "У зв'язку з чим ви дзвоните?"; "І кого/чого це стосується?"; "У якій компанії ви працюєте?"

- Називайте особі, що зателефонувала, ім'я співробітника, на якого ви переключаєте її дзвінок.

Людям не подобається, коли їх тримають у невідомості та водять по колу. Саме тому, якщо ви маєте перевести отриманий дзвінок на когось іншого, насамперед поясніть, чому ви це робите, а потім назвіть особу, з якою той, хто зателефонував, буде розмовляти далі. У будь-якому разі переключайте дзвінок лише у разі необхідності.

- Без крайньої необхідності не відволікайтеся від телефонної розмови і не змушуйте співрозмовника довго очікувати продовження бесіди.

Ввічливим буде запитати людину, чи може вона зачекати. При цьому уникайте запитання типу "Чи можу я Вас попростити зачекати?", тому що отримавши у відповідь "Так", ви не будете знати, що ж саме воно означає: "Так, Ви можете мене попросити" чи "Так, я можу зачекати". Краще просто сказати: " Чи можете Ви, будь ласка, зачекати?" Запитавши співрозмовника, обов'язково дочекайтеся його відповіді перед тим, як "переключитися" на іншу людину.

Якщо співрозмовник очікує продовження розмови з вами, кожні ЗО—40 секунд повертайтеся до нього, щоб перевірити, чи продовжує він чекати. При цьому, за можливості поясніть, що відбувається: "Мені потрібні ще кілька хвилин, щоб з'ясувати необхідну Вам дату. Я можу попросити Вас зачекати, або можу передзвонити Вам за кілька хвилин". Надавши можливість вибору, ви у такий спосіб продемонструєте повагу до людини, яка зателефонувала, а також засвідчите, що вирішення її проблем є для вас пріоритетом.

Завжди відверто кажіть людині, як довго їй доведеться чекати. Не варто говорити: "Я буду з Вами через хвилину", якщо ви не впевнені у цьому абсолютно. Краще сказати: "Я буду з Вами, як тільки відповім на цей дзвінок".

Якщо ви не можете зробити те, що просить людина, яка зателефонувала, відносно швидко, краще передзвонити їй, аніж змушувати чекати.

- Чітко визначайте, чи ви можете/будете відповідати на дзвінок.

Ви або маєте можливість переговорити з тим, хто телефонує, або ні. Ніколи не вирішуйте, що цей дзвінок вас цікавить, виходячи лише з імені особи, яка зателефонувала. Це просто не ввічливо відповідати лише на певні дзвінки певних осіб. Будь-яка людина відчуватиме себе приниженою, якщо зрозуміє, що ви, будучи у своєму офісі, раптом "не можете" з нею говорити, тому що дзвонить саме вона, а не хтось інший. Подібною буде реакція і людини, яка зрозуміє, що її дзвінок ви розцінюєте як нетерміновий і тому пропонуєте їй передзвонити пізніше, ще раз (і не один).

Директор департаменту однієї з фірм, Василь Золотаренко, зателефонував до офісу іншої організації. Трубку підняв секретар. Василь сказав, що йому необхідно переговорити з керівником, і почув у відповідь: "Я подивлюся, чи він на місці". Після цього секретар поставив дзвінок Василя на "холд". Але, як виявилося, він натиснув не ту кнопку і Василь, як і раніше, міг чути, що відбувається на іншому кінці телефонного дроту.

Секретар же у цей час звернувся до свого начальника: "Це Василь Золотаренко. Ви будете говорити з ним?"

Начальник відповів: "Не зараз. Скажи, хай передзвонить пізніше". Після цього секретар сказав Василю: "Його ще немає", хоча Василь знав, яка ситуація насправді. Зрозуміло, він почував себе ображеним, приниженим і роздратованим, що аж ніяк не допомогло розмові, коли він передзвонив пізніше.

Пам'ятайте, що ви завжди можете заздалегідь попередити свого секретаря/помічника про те, на чиї дзвінки ви будете відповідати.

- Приймаючи по телефону повідомлення для іншої особи, не забувайте про деталі. Уважно слухайте і детально занотовуйте почуте. Вам необхідно записати ім'я особи, що телефонує; номер її телефону; ім'я людини, якій адресоване повідомлення, та його суть. Навіть якщо особа, що телефонує, поспішає, не вагайтеся і за необхідності перепитуйте незрозуміле для вас (правильне написання імені, назви організації; відповідні цифри). Приймайте чітке, адекватне повідомлення, це допоможе людині, якій воно передане, уникнути непорозумінь та якнайшвидше відповісти на дзвінок. Ви ж, у свою чергу, виявите себе професіоналом.

**1.3 Як говорити**

- Відповідаючи на телефонний дзвінок, говоріть чітко, зрозуміло, приємним голосом.

Це буде свідченням як вашого професіоналізму, так і уважного, поважливого ставлення до особи, що телефонує.

Під час розмови по телефону те, що ви говорите, і те, як саме ви це говорите (інтонація, тон вашого голосу), мають особливе значення, тому що візуальні компоненти вашого професійного іміджу (те, що бачать ваші співрозмовники при особистій зустрічі з вами) відсутні. Назвавши лише своє ім'я та організацію, ви можете створити про себе враження як про зацікавлену, готову до співпраці, привітну, або ж, навпаки, байдужу, холодну людину. Подальша розмова, як правило, буде розвиватися на основі першого враження від ваших слів.

Варто взяти за правило ставитися до тих, хто вам телефонує, так, як ви ставитесь до гостей у вашому офісі чи вдома. У такий спосіб ви доб'єтесь їхньої поваги та доброзичливого ставлення. Ввічливість та люб'язність щодо осіб, які телефонують, підвищать як ваш професійний імідж, так і репутацію організації, у якій ви працюєте.

- Намагайтеся, щоб співрозмовник не відчував, що ви обмежені у часі, навіть якщо воно так і є.

За допомогою невеликої практики, а також глибокого вдиху, ви можете створити враження, що маєте стільки часу для бесіди, скільки це необхідно. Якщо ж вам зателефонували у зовсім непідходящий час, запитайте, чи можете ви передзвонити пізніше та назвіть конкретний час.

- Говоріть повільно та зрозуміло.

Звертайте увагу на те, як ви вимовляєте слова. Посміхніться, щоб ваш голос звучав з достатнім оптимізмом.

- Стежте за тоном вашого голосу.

Не шепотіть, не кричіть і не підвищуйте голосу.

- Ніколи не їжте та не жуйте гумку, розмовляючи по телефону.

Якщо ви відчуваєте, що зараз чхнете або почнете кашляти, відверніться і закрийте рот або трубку рукою, а потім вибачтесь.

- Уникайте сторонніх розмов.

Якщо телефон задзвенів під час вашої розмови з кимось із присутніх, перед тим, як підняти трубку закінчіть, те що говорили, навіть якщо це буде "Вибачте, будь ласка". У тому випадку, коли під час телефонної розмови, вам необхідно перерватися, щоб коротко переговорити з кимось із присутніх, вибачтесь перед особою, яка зателефонувала. Якщо вам необхідно з'ясувати щось у присутніх у кімнаті для того, щоб допомогти людині, яка подзвонила, запитайте її, чи згодна вона зачекати, або скажіть: "Я зараз подивлюся/перевірю". У такий спосіб ви дасте їй зрозуміти, чому ваша увага буде переключена на іншу особу.

- Враховуйте можливість почути співрозмовником сторонні звуки у приміщенні, з якого ведеться розмова. За необхідності перейдіть у більш тихе місце, закрийте вікно, вимкніть радіо.

Не слід під час розмови без гострої потреби друкувати на комп'ютері, людина, що подзвонила, може почути звук та розцінити його як вияв вашої неуваги та неповаги до неї.

- Якщо на лінії з'явилися шуми або ж розмова час від часу переривається внаслідок технічних причин, запропонуйте передзвонити.

Більш ввічливим буде витратити час, щоб позбутися технічних проблем (сторонніх звуків), аніж протягом усієї розмови бути роздратованим і незосе-редженим.

- Не затягуйте розмову.

Короткі розмови бережуть час, і ваші співрозмовники будуть вдячні за це. Звичайно, всі із задоволенням сприймають певну міру особистих запитань, наприклад: "Як поживаєш?" або "Якою була Ваша поїздка?", але детальне обговорення особистих проблем, як і затяжна розмова ні про що, — непідходяще заняття у ділових ситуаціях і, як правило, не цікаве для більшості людей.

**1.4 Коли дзвонимо ми**

Коли ми дзвонимо по телефону, хорошими манерами, як і корисним для справи, буде намагання зробити розмову якомога зручнішою та ефективнішою для особи, якій ми телефонуємо. Для того, щоб ваш дзвінок був максимально ефективним і безпроблемним, варто не забувати про таке:

- Будьте організованим, підготуйтеся до розмови.

Заздалегідь відправте поштою або факсом матеріали, які будете обговорювати. Таким чином ви зможете за необхідності під час розмови звертатися до них разом з вашим співрозмовником. Майте всі необхідні папери перед собою, а не у сусідній кімнаті.

Продумайте, що ви збираєтесь сказати, до того, як зателефонуєте. Варто записати основні положення, які ви збираєтесь обговорити, і під час бесіди відзначати, що було сказано.

Розділіть вашу бесіду на блоки і після кожного робіть паузу, достатню для того, щоб ваш співрозмовник міг відповісти.

- Вибачтесь, якщо набрали чужий номер, або телефон з'єднав вас неправильно.

Не кидайте мовчки трубки. Це не ввічливо, до того ж сучасна техніка надає можливість з'ясувати, з якого номера був зроблений дзвінок. Ваш телефон можуть визначити і передзвонити вам, що у свою чергу може негативно позначитися як на вашій репутації, так і репутації вашої організації. Щиро вибачтесь, як би вас не дратувала ситуація. Щоб не гаяти нічий час, скажіть: "Вибачте, очевидно, я набрав неправильний номер". Цього буде досить.

Перед тим, як покласти трубку, ви можете запитати, чи збігається набраний вами номер з номером, який відповів. Можливо, у ваших записах допущена помилка. Переконайтеся, що ви не набиратимете неправильний номер вдруге. На закінчення не забудьте попрощатися.

- Чітко представляйтеся.

Якщо відповів секретар, скажіть:" Доброго дня! Це Леонід Шевчук з компанії АБВ. Чи можу я переговорити з паном Добренком?" Представтеся і особі, з якою вас з'єднали.

Ніколи не слід думати, що можна опустити привітання у тому разі, коли телефонуєте людині, з якою часто спілкуєтеся по телефону. Неввічливо заставляти співрозмовника здогадуватися, хто саме говорить, відволікаючись при цьому від суті розмови.

- Запитайте, чи має співрозмовник можливість переговорити з вами.

Телефонний дзвінок без попередньої домовленості може бути таким самим виявом поганих манер, як і незапланований візит до чужого офісу. Ви можете сказати щось подібне: "Романе, мені необхідно переговорити з тобою про наступну презентацію. Думаю, це займе хвилин десять. Чи ти можеш зараз говорити?/Чи ти маєш зараз час?"

- Якщо ви залишаєте повідомлення з проханням передзвонити вам, дайте номер вашого телефону, а не кажіть "Він знає".

Це заощадить час іншої особи і буде виявом поваги з вашого боку. Вкажіть також найзручніший час для того, щоб застати вас на місці, особливо, якщо ви плануєте певний час бути за межами офісу.

- У відповідній ситуації попередьте співрозмовника, що вашу бесіду слухатиме третя людина, особливо, якщо ви використовуєте спікерфон.

Ви можете сказати: "Пане Гнатенку, разом зі мною у кабінеті пані Орлова, керівник відділу планування, вона готова відповісти на всі ваші можливі запитання з цього приводу".

- Пам'ятайте, що перший дзвінок має перевагу.

Якщо тільки це не президент компанії телефонує вам з Австралії, намагайтеся не переривати розмову, яку ви ведете у цей момент, і не відповідати на інші дзвінки.

Уникайте сторонніх відволікань.

Не ведіть паралельну бесіду з кимось, присутнім разом з вами у кімнаті. Якщо вам необхідно на певний короткий момент призупинити розмову, попередьте про це людину на лінії. Можна сказати: "Вибачте мене на хвилину"/"Вибачте, я буду з вами через одну хвилину".

Якщо під час вашої розмови по телефону до кабінету зайшов хтось із колег і не виявляє наміру вийти, навіть побачивши вас зануреним у бесіду, зробіть паузу, вибачтесь перед співрозмовником ("Вибачте мене"), а потім ввічливо, але твердо скажіть гостю: "Я із задоволенням переговорю з Вами, як тільки закінчу розмову."

У тому випадку, коли у вашому кабінеті перебуває візитер, не піднімайте трубки телефону, якщо тільки ви не очікуєте важливий дзвінок. При цьому не забудьте дати відповідне пояснення гостю.

- Стежте за своєю мовою.

Звертайтеся до співрозмовника по імені, використовуючи правильну назву його посади чи титулу. Особливу увагу приділяйте словам "Ви"/"ти", уникаючи зауважень типу: "Ви забули", "Ти повинен" і т. д. Краще викладати свої зауваження у формі запитань: "Ви відправили мені звіт, який ми обговорювали?" Використовуйте вирази: "Я розумію", "Так", "Зрозуміло", щоб заохотити співрозмовника до продовження розмови. Намагайтеся відповідати на сказане у позитивному тоні: "Буду радий зайнятися цим проектом".

- Вчасно і адекватно завершуйте розмову.

Говорити по телефону занадто довго, це так само, як засидітися в гостях. Ви можете думати, що співрозмовник захоплений бесідою, а, насправді, він вже давно роздратовано стукотить пальцями по столу, чекаючи на найменшу паузу, щоб тактовно закінчити розмову. Намагайтеся відчути, коли розмова переходить за розумні межі, і зупиняйте себе.

**1.5 Проблеми під час розмови по телефону**

На жаль, ви не можете повністю гарантувати успіх телефонної розмови, багато залежить від вашого співрозмовника. Для того, щоб зробити ваше спілкування максимально ефективним, необхідно знати, як вирішувати проблеми, що можуть виникнути під час телефонної розмови; знати, як поводити себе у тих випадках, коли бесіда по телефону "іде важко".

|  |  |
| --- | --- |
| ПРОБЛЕМА | ЩО РОБИТИ |
| Лінія роз'єднана | Особа, яка зателефонувала, має передзвонити |
| Ви зайшли до кабінету колеги і побачили, що він розмовляє по телефону | Тихо вибачтесь і вийдіть |
| Хтось відволікає вас і намагається перервати вашу розмову по телефону, щоб вирішити інші питання | Вибачтесь перед співрозмовником і скажіть візитеру, що зможете приділити йому увагу пізніше |
| Ваш колега не відповідає на телефонні дзвінки/повідомлення на автовідповідачі | Будьте поважливі до особи, що телефонує. Знову запишіть повідомлення для колеги. За можливості, допоможіть особі, що телефонує, вирішити її проблему |
| Хтось не відповідає на ваші дзвінки/ повідомлення на автовідповідачі | Зателефонуйте ще раз. Залишіть повідомлення, у якому вкажіть крайній строк |
| Ви не маєте часу поговорити з особою, яка зателефонувала | Скажіть про це і запропонуйте, що ви передзвоните |
| Особа, що зателефонувала, роздратована | Дайте можливість заспокоїтися. Максимально мінімізуйте вияв будь-яких емоцій під час розмови з цією людиною. Визначте причину роздратованості. Якщо можна, вирішіть проблему |

|  |  |
| --- | --- |
| ПРОБЛЕМА | ЩО РОБИТИ |
| Особа, що зателефонувала, не може чітко викласти свої думки | Задавайте питання. Підсумовуйте сказане, робіть висновки |
| Хтось наполегливо і без упину вам дзвонить | Прямо скажіть, що ви не маєте можливості постійно відволікатися від роботи, щоб відповісти на необов'язкові дзвінки. Пообіцяйте передзвонити, якщо вам буде необхідно зв'язатися з цією людиною |
| Ви почули приватну розмову по телефону | Завжди намагайтеся знайти приватне місце, щоб обговорити персональні проблеми по телефону. Робіть це не у робочий час. Зробіть вигляд, що ви не слухаєте, або відійдіть у сторону, коли хтось обговорює особисті питання |

**2. Використання автовідповідачів, мобільних телефонів та пейджерів (біперів)**

**2.1 Використовуємо автовідповідач**

Автовідповідачі дають нам змогу практично завжди відповідати на телефонні дзвінки. Вони допомагають тим, хто телефонує, адже, залишивши своє повідомлення, людина відчуває, що вона зробила якщо не всю, то половину справи. Особам, яким телефонують, автовідповідачі допомагають тим, що надають можливість не відволікатися на розмови у незручний, не підходящий для цього час.

Ніколи не варто використовувати автовідповідачі для відсіювання небажаних дзвінків, беручи трубку лише тоді, коли з машини звучить "потрібний" голос. Значно краще (і ввічливіше) зачекати 10 хвилин і передзвонити потрібній людині, аніж піднімати трубку, після того, як прозвучить усе повідомлення.

Записуючи вітання на своєму автовідповідачі, варто не забувати:

- назвати своє повне ім'я;

- викласти повідомлення у стислій формі і говорити по суті. Нагадайте особі, яка телефонує, щоб вона залишила свої дані (ім'я, назву організації і т. ін.), номер телефону та коротке повідомлення;

- уникати жартів;

- чітко вказати, як працює ваша система. Обов'язково зазначте, чи є ліміт часу для запису повідомлення. Якщо "необхідно дочекатися третього/короткого сигналу", щоб почати запис, скажіть про це;

- вказати час, коли ви будете на місці, або коли ви зможете перевірити повідомлення на своєму автовідповідачі. При цьому будьте якомога точними: "Я буду на місці після третьої" краще, ніж "Буду після обіду."

Ваше повідомлення може бути приблизно таким:

"Павло Нечитайло біля телефону. Я буду на семінарі у понеділок та вівторок і повернуся в офіс у середу. Залиште, будь ласка, Ваше повідомлення, щоб я зміг зателефонувати Вам".

Або:

"Добрий день. Це Світлана Чередняк з відділу планування компанії АБВ. Мене або немає в офісі, або я на іншій лінії. Залиште свої ім'я та номер телефону, і я передзвоню Вам, як тільки матиму можливість".

Залишаючи повідомлення на автовідповідачі:

- Уважно слухайте привітання, щоб точно знати, що ви додзвонилися тому, чий номер набирали.

- Говоріть повільно і чітко. Починайте зі свого імені та номера телефону.

- Переконайтеся у відсутності сторонніх шумів.

- Не говоріть про особисті або конфіденційні питання — ваше повідомлення може прослухати третя особа. Навіть при тому, що прослуховування чужих повідомлень — явний вияв поганих манер, така практика, на жаль, досить поширена.

- За необхідності повідомте власника автовідповідача про неполадки з технікою.

- Повторіть своє ім'я та номер телефону наприкінці повідомлення. Це дуже важливо, тому що людині не доведеться розшукувати ваш телефон у своїх записах або прослуховувати повідомлення ще раз.

- Закінчуйте повідомлення ввічливо і відповідно до технічних вимог. Не кидайте трубку на півслові.

**2.2 Як швидко відповідати на повідомлення, залишені на автовідповідачі?**

Співробітник банку із занадто високою самооцінкою встановив для себе правило щодо повідомлень, залишених на його автовідповідачі: він відповідав лише на дзвінки тих людей, які тричі телефонували йому. Застосувавши це правило щодо важливого клієнта, він допустив серйозну помилку. Одного телефонного дзвінка від його начальника було досить для того, щоб співробітник назавжди забув своє правило.

Неповернення телефонних дзвінків (нереагування на повідомлення, залишені на автовідповідачі) — одна з найбільш частих причин виникнення незадоволення, різного роду проблемних ситуацій як у щоденному житті, так і у діловій сфері. Тому, наприклад, у деяких компаніях, які займаються продажем товарів та послуг, існує правило відповідати на дзвінки не пізніше, ніж протягом години! В іншому випадку можна втратити потенційного клієнта.

Діловий етикет встановив певні загальні норми щодо відповіді на повідомлення, залишені на автовідповідачі:

- Відповідь на повідомлення, залишені на автовідповідачі, дається не пізніше 24 годин.

У тому випадку, коли людина, якій ви телефонуєте, відсутня, не забудьте залишити своє повідомлення. Навіть, якщо ви не маєте повної інформації, яка необхідна клієнту або колезі, важливим буде вияв вашої відповідальності і готовності співпрацювати, які є основними компонентами ввічливості. У тому випадку, коли за будь-яких причин ви не можете зателефонувати самі, попросіть, щоб це зробила інша (компетентна) особа.

Передзвонивши людині для того, щоб попередити про затримку в роботі або про неможливість надати їй допомогу, ви тим самим усе одно зробите їй послугу. Ваш дзвінок дасть людині можливість знати реальну ситуацію і відповідно діяти. Затримка дзвінка з поганими новинами лише погіршить ситуацію. Можливо, хтось збирається прийняти відповідне рішення на основі того, що ви (він сподівається) скажете йому. Чим раніше ви надасте реальну інформацію, тим більш свідомо буде діяти інша людина.

- Відповідайте на дзвінок тоді, коли ви пообіцяли це зробити.

Пообіцявши передзвонити "у наступний вівторок"/ "як тільки закінчиться семінар", зробіть, як сказали. Не тримайте людину у "підвішеному" стані, як ми знаємо: "Немає нічого гіршого, аніж чекати та доганяти."

- Якщо ви назвали час, коли вам можна зателефонувати, обов'язково будьте на місці.

У тому випадку, коли раптом виникли неочікувані проблеми, поводьтеся так, як і у ситуації, коли необхідно перенести будь-яку іншу ділову зустріч.

- Якщо деякий час вас не буде в офісі, попередьте секретаря/колег про те, коли точно ви повернетесь.

Таким чином особа, якій необхідно з вами переговорити, не отримає кілька абсолютно різних варіантів відповідей про час, коли вас можна застати на місці. Будь-хто впаде у відчай, коли на свій перший дзвінок отримає відповідь: "Він має зараз повернутися", подзвонивши вдруге, почує: "Він буде в офісі після обіду" і, нарешті, зателефонувавши втретє, дізнається, що: "О, він взяв цей тиждень за свій рахунок." Особливо важливо точно вказати час свого повернення до офісу в тому випадку, коли хтось із колег має можливість підняти трубку вашого телефону раніше, ніж спрацює ав-товідповідач. Непоганою ідеєю може бути спеціальна записка, покладена на робочому столі біля телефону, із зазначеним у ній часом, коли ви розраховуєте повернутися до офісу.

**2.3 Використовуємо мобільний телефон**

Використання мобільних телефонів — одне з найскладніших питань ділового етикету. Наявність мобільного зв'язку привела до того, що особа, яка телефонує, як правило, очікує миттєвого з'єднання з потрібною їй людиною і вирішення своїх проблем. При цьому частіше за все не беруться до уваги час дзвінка, місцезнаходження співрозмовників та тема бесіди. Значна кількість компаній у наші дні очікує, що, дякуючи мобільному зв'язку, їх співробітники за необхідності будуть завжди "під рукою", навіть знаходячись за межами офісу або ж перебуваючи у відпустках.

Не маючи можливості контролювати дії інших, ви можете і повинні дотримуватися правил етикету щодо використання мобільних телефонів:

- Залишайте свій телефон увімкненим лише тоді, коли дзвінки на ваш телефон не будуть створювати незручностей для інших.

- Уникайте дзвінків на ваш телефон, які б переривали бесіду з людиною, яка знаходиться поруч з вами.

Перед початком розмови вимкніть телефон (переставте його на режим прийому повідомлень) або попередьте співрозмовника, що ви очікуєте важливий дзвінок (він має бути саме таким), вибачтесь, почувши сигнал.

- Концентруйте свою увагу лише на одній особі (тій, яка знаходиться поруч з вами).

Коли ви розмовляєте з людиною, яка знаходиться поруч, приділяйте їй всю свою увагу. Якщо ви чекаєте на дзвінок, ваша увага до співрозмовника, очевидно, буде неповною. Якщо ви тільки завершили розмову по телефону, ви також швидше за все ще будете думками зі своїм співрозмовником і, як результат, знову не зможете повністю приділити увагу людині, яка знаходиться поруч.

- Почувши дзвінок, зразу ж вибачтесь перед будь-ким, хто знаходиться з вами поруч.

Намагайтеся не затягувати розмову і якомога швидше закінчіть її. Ніколи не відповідайте на дзвінки у місцях або у манері (тон голосу, мова і т. ін.), які були б незручними або неприйнятними для інших.

- У тому випадку, коли вам необхідно подзвонити із публічного місця, відійдіть якомога далі від інших людей і говоріть якомога тихіше.

Виявом надзвичайно поганих манер буде неприйняття до уваги почуттів і реакції оточуючих на те, що ви говорите, і на те, як ви говорите. Коли тема розмови дуже важлива, легко забути, що поруч знаходяться інші люди. Багато хто і не підозрює, як дратують і відволікають розмови, які точаться навколо і які немає ніякої можливості не слухати.

- Використання мобільного телефону на вулиці або у таксі абсолютно допустиме, якщо для цього є вагома причина: якщо ви запізнюєтесь на зустріч; якщо ви забули передати важливу інформацію; якщо ви згадали про необхідність переговорити з колегою перед початком засідання. Не забувайте лише у подібних ситуаціях, ідучи вулицею, не говорити дуже голосно — підвищивши без необхідності голос, ви можете створити у перехожих враження про себе як про людину, яка намагається привернути до себе увагу інших. Не забувайте також про безпеку, особливо переходячи вулицю або йдучи крізь натовп.

- Не залишайте свій телефон увімкненим під час ділових засідань.

У тому випадку, коли ви очікуєте важливий терміновий дзвінок, отримайте дозвіл головуючого не вимикати телефон і вийдіть із приміщення, де проходить засідання, як тільки почуєте/ відчуєте сигнал.

- Ніколи не залишайте увімкненим свій телефон під час публічних заходів: у кінотеатрах, театрах, на концертах, у церкві, в аудиторії, на похороні. У тому випадку, коли ви забули вимкнути телефон і він почав дзвонити, вибачтесь перед оточуючими і якомога швидше притиште його/ вимкніть звук, навіть якщо це означатиме вимкнути його, не відповівши.

- У ресторанах можна залишити телефон увімкненим лише у тому випадку, коли ви очікуєте на особливо важливий або терміновий дзвінок.

У принципі ж вважається неповажливим і непрофесійним дзвонити і приймати дзвінки під час ділових та світських їж.

- Уникайте розмов по телефону, сидячи за кермом автомобіля.

Недавні дослідження показали, що кількість аварій машин, водії яких розмовляли по телефону під час руху, дорівнює кількості аварій машин, водії яких були нетверезими. Інші дослідження свідчать, що водії, які, ведучи машину, розмовляють по телефону, у такий спосіб у чотири рази більше наражаються на небезпеку потрапити в аварію, ніж водії, що уникають телефонних розмов.

Якщо ваша робота передбачає часті переїзди машиною, за можливості купіть модель телефону зі спікерфоном або з технологією блу тус ("blue tooth"), які дадуть вам можливість контролювати кермо двома руками.

- Ніколи не відповідайте на дзвінок мобільного телефону і не починайте розмову, будучи у ванній чи туалеті: ви можете потрапити у дуже неприємну ситуацію.

- Завжди пам'ятайте, що оточуючі можуть почути вашу розмову по телефону.

Ніколи не називайте імен клієнтів та ділових партнерів, обговорюючи справи по телефону. Уникайте обговорення конфіденційних або делікатних питань, особливо в офісі або у публічних місцях, — мобільні телефони ніколи не гарантують безпеки.

- За можливості купуйте модель телефону, яка має беззвучний режим, — ніхто крім вас не знатиме, що ваш телефон дзвонить. При цьому не варто, відчувши рух телефону, кожен раз здригатися, викликаючи здивовані погляди оточуючих.

- У тих ситуаціях, коли ваш телефон вимкнений, використовуйте систему прийняття телефонних повідомлень.

**2.4 Використовуємо пейджер (біпер)**

Пейджери, як і мобільні телефони, можуть бути помічниками у наших справах і можуть заважати нашим справам. Вибираючи собі пейджер, зупиніться на моделі, яка має тихий сигнал або ж має беззвучний режим роботи. Діловий етикет диктує певні норми використання пейджерів:

- Вимикайте пейджери під час ділових зустрічей та засідань.

Тихий сигнал вашого пейджера, привернувши вашу увагу, може порушити хід важливої бесіди. Ви будете думати, про що хоче сказати людина (клієнт, начальник і т. ін.), від якої ви отримали повідомлення, і ваша увага таким чином не буде повністю зосереджена на особі, яка перебуває поруч з вами і якій потрібно надати перевагу.

- Вимикайте пейджери на концертах, у кінотеатрах, в аудиторії, у церкві та на похороні.

За необхідності попросіть колегу прийняти повідомлення для вас; попередьте, кого ви вважаєте за потрібне, про те, що ваш пейджер буде вимкнутий протягом певного конкретного часу.

- Відповідайте на повідомлення, залишені на вашому пейджері, у найкоротший строк.

**3. Комп'ютери, факс та копіювальна техніка в офісі**

Як би нам не хотілося думати, що технічне обладнання, яке є в нашому офісі, належить нам, ми знаємо, що насправді це не так. Ми використовуємо його тимчасово і, навіть маючи виняткове право користування ним, не являємося його власниками - власником є наша організація. У тих випадках, коли іншим співробітникам необхідно використати те саме обладнання, ми, надаючи їм таку можливість, повинні виходити із основних принципів ввічливості та порядності для того, щоб загальний робочий процес продовжувався без переривань та затримок.

При тому, що для кожного окремого виду технічного обладнання є окремий набір правил, існує кілька принципових загальних норм використання офісної техніки:

- Навчіться правильно користуватися технічним обладнанням. Якщо ви будете виходити зі своїх здогадок, а не з відповідних знань, ви, не бажаючи того, можете стати причиною затримки роботи інших співробітників.

- Якщо ви використовуєте конкретне обладнання з іншими, робіть це по черзі (дотримуйтесь черги).

- Якщо обладнання не працює, полагодьте його, якщо вмієте, або зверніться до відповідної особи, яка може це зробити.

- Якщо необхідно поповнити папір, картридж тощо, зробіть це.

- Якщо ви берете обладнання у тимчасове користування, ви маєте повернути його у такому ж стані, у якому отримали.

- Не беріть у користування обладнання, яке вам не належить, без відповідного дозволу.

- Не проглядайте чужі документи, які можуть знаходитися біля офісної техніки.

- Після користування технікою, залиште обладнання та місце біля нього чистим, охайним та готовим для роботи на ньому іншого співробітника.

**3.1 Використовуємо комп’ютери**

Кожен співробітник повинен знати, як використовувати комп'ютери в офісі. Це його прямий обов'язок. Якщо пройшовши відповідний курс (інструктаж), ви все одно маєте питання, потребуєте допомоги, звертайтеся за нею до відповідної особи або до інших колег у зручний для них, а не для вас, час. Нижче наведені основні правила використання офісних комп'ютерів:

- Координуйте свою роботу на комп'ютері з іншими проектами. Це дасть можливість співробітникам, які паралельно з вами використовують даний комп'ютер, заздалегідь знати, коли він буде вільний. Реально оцінюйте, як багато часу вам потрібно. Поважайте запроваджену в офісі практику використання комп'ютерів (хто, коли, як довго) та завжди надавайте перевагу проектам, що мають першочергове значення.

- Поповнюйте папір у принтері, додавайте тонер, докладайте нові дискети (за наявності).

- Коли необхідно відремонтувати офісний комп'ютер, звертайтеся до відповідної особи.

- Не змінюйте програмну конфігурацію комп'ютера, яким користується кілька співробітників, для своїх власних потреб.

- Не використовуйте диски або пасворди інших співробітників без їх відповідного дозволу. Завжди підписуйте та маркіруйте власні дискети: це не лише буде заощаджувати ваш час, а й допоможе вашим колегам у тому випадку, коли ви, за будь-яких причин, будете відсутні.

- Усі конфіденційні матеріали, включаючи комп'ютерні файли, мають бути конфіденційними (закритими для осіб, які не мають відповідного права користуватися ними).

Ніколи не зазирайте в екран монітора через плече працюючого, не читайте конфіденційні плани, звіти, файли.

- Не забувайте дотримуватися чистоти у робочому просторі і забирати з собою всі свої матеріали та документи після завершення роботи.

- Ввічливим та розумним є дотримування політики вашої організації щодо комп'ютерних ігор на офісній техніці.

**3.2 Використовуємо факс**

Сьогодні ми розглядаємо факс як швидку форму поштового відправлення. Але не завжди відправлене нами знаходить свого адресата. Для того, щоб максимально ефективно використовувати факс у своїй роботі, варто не забувати про основні принципи:

- Завжди перевіряйте, чи вся необхідна інформація міститься на першій сторінці ("cover page"). До неї належать: номери телефону і факсу, на який відправляється повідомлення/інформація/матеріали; номери телефону і факсу, з якого відправляються матеріали; ім'я особи, назва департаменту/підрозділу, куди відправляється факс; ім'я особи, назва департаменту, звідки відправляється факс; кількість сторінок у відправленні; дата і час відправлення; будь-які повідомлення, у тому числі повідомлення про те, чи є терміновим дане відправлення.

- Не відправляйте матеріали, що містять різного ступеня закриту інформацію, без відповідного дозволу.

- Не відправляйте факсом матеріали, які потребують власноручного підпису/підписів.

- Відправляючи матеріали на факс, яким користується не одна людина, завжди телефонуйте відповідній особі з тим, щоб вона знала, коли саме очікувати відправлене. Це має особливе значення для великих організацій, де принтер факсу може знаходитися далеко від адресата. До того ж, у деяких установах факс включається лише у певний час, тому попередній дзвінок також необхідний.

- Творчо вибирайте час відправлення вашого факсу — можливо, рано-вранці або під час перерви, тоді ваша робота не перетинатиметься з роботою інших співробітників. При відправленні міжнародних факсів враховуйте різницю в часі.

- Дотримуйтеся правил компанії щодо користування факсом для власних потреб: у деяких організаціях співробітники ні за яких умов не можуть користуватися факсом для власних справ; у деяких — по офісному факсу можливо замовити квитки на виставу або ланч; в інших установах дозволяється використовувати факс офісу для будь-яких потреб співробітників.

- Якщо ви зібралися відправити необхідні вам документи і побачили на факсі матеріали, які надійшли раніше, покладіть їх у відділення для надходжень на ім'я відповідної особи (адресата) і не читайте далі першої сторінки. Скажіть про факс, що прийшов, адресату, це звільнить людину від необхідності розшукувати його по всьому офісу, перебуваючи у сумнівах щодо його надходження взагалі.

- Не змінюйте програмування факсу та номери, що набираються автоматично, без відповідного дозволу.

- Поповнюйте папір і тонер. Якщо можете, звільняйте факс від паперу, що застряв.

- За необхідності повідомляйте відповідну особу про наявні несправності.

**3.3 Використовуємо копіювальну техніку**

При використанні копіювальної техніки проблеми, що виникають, як правило, можна віднести до однієї з двох категорій:

1) робота великого обсягу та

2) догляд за технікою.

Для кожного з названих типів ситуацій є відповідні правила.

**3.3.1 Робота великого обсягу**

- Як правило, особа, яка підійшла першою, першою ж робить копії. У тому випадку, коли двоє співробітників підійшли одночасно, першою користується технікою особа, якій необхідно зробити менше копій.

- Якщо іншим співробітникам треба зробити малу кількість копій, лише з однієї-двох сторінок, дайте їм таку можливість, перервавши вашу роботу великого обсягу. Якщо ви підійшли тоді, коли хтось копіює великий обсяг матеріалів, можна запитати: "Чи не будете Ви/ти проти, якщо я Вас/тебе перерву? Мені треба зробити лише дві копії".

Однак якщо співробітник з роботою великого обсягу витратив багато часу та зусиль, готуючи техніку саме для його потреб — вклав спеціальний папір, встановив необхідний йому (більший або менший) розмір, розмістив графіки чи діаграми на сторінці — ввічливим буде не переривати його роботи, а, за можливості, повернутися пізніше.

- Після завершення копіювання матеріалів великого обсягу впевніться у наявності паперу та за необхідності поповніть його.

- Не використовуйте офісну техніку для копіювання особистих матеріалів, якщо тільки ви не принесли власний папір і робите це у неробочий час. Обов'язково впевніться, що копіювання особистих матеріалів на офісній техніці є прийнятною практикою у вашій організації.

**3.3.2 Догляд за технікою**

- За необхідності самостійно міняйте картридж/поповнюйте тонер, звільняйте машину від паперу, що застряв усередині. Якщо ви не знаєте, як це зробити, ви повинні звернутися до відповідної особи, яка може вам допомогти. Не залишайте проблемну ситуацію іншому співробітнику.

- Не забувайте після використання знову встановити звичайний режим та кількість копій — як правило, один екземпляр розміру стандартної сторінки.

- Прибираючи за собою, не забудьте забрати ваш оригінал (матеріали, які копіювали). Дуже часто важливі, конфіденційні документи залишаються в машині, де їх, зрозуміло, можуть знайти і знаходять інші.

**4. Етикет електронної пошти(E-mail)**

Електронна пошта — зручний спосіб швидкого та ефективного спілкування. Він, очевидно, ніяк не схожий на написання довгих документів, але водночас це і не телефонна розмова чи бесіда з людиною, що знаходиться поруч з вами. Електронна пошта позбавлена надзвичайно важливих елементів спілкування — виразу обличчя, жестів, поз, тону та інтонації голосу. Враховуючи ці особливості, етикет встановлює правила використання e-mail у ділових ситуаціях:

- Пишіть коротко, чітко і зрозуміло.

Використовуйте короткі речення та короткі абзаци. Речення мають висловлювати закінчену думку. Викладайте думки у логічній послідовності.

- Стежте за своєю мовою.

Перевіряйте правильність написання слів та граматичних конструкцій. Ніколи не виправляйте помилок у чужих електронних листах.

- Уникайте жартів.

Без відповідних жестів, пози, тону голосу (які відсутні при електронному спілкуванні) те, що вам здається смішним, може бути розцінене адресатом як "плоске", а ще гірше — вороже чи образливе.

- Використовуйте зручний для читання формат: друкуйте в інтервалі один; між абзацами робіть інтервал два.

- Використовуйте як малі, так і великі (де потрібно) літери.

Такий текст читати легше, ніж написаний лише малими або тільки великими літерами. Уникайте використання великих літер для виділення головної думки.

- Використовуйте адекватне, відповідне звертання до особи, якій направляєте лист: електронний діловий лист має в усьому бути діловим та відображати ваш професіоналізм.

- Уникайте прийнятих у неформальному електронному спілкуванні скорочень та "смайликів" ("smileyа"), вони більше підходять для листування з вашими друзями та приятелями.

- Завжди підписуйте свої електронні листи. Ви можете створити автопідпис у своїй програмі електронних листів: ваше ім'я, назва вашої компанії, відповідні адреса, телефон та номер електронної пошти будуть автоматично з'являтися у кінці кожного вашого листа.

- Не надсилайте довгих додатків до ваших листів. Якщо вам необхідно відправити великий обсяг матеріалу, зв'яжіться з адресатом та з'ясуйте, чи слід відправляти цей матеріал електронною поштою (можливо, адресат згоден отримати його звичайною поштою), чи може їх система прийняти великий обсяг матеріалу.

- Відправляйте електронні листи лише тоді, коли в цьому є реальна потреба.

Не закидайте комп'ютери колег, ділових партнерів та клієнтів неважливими і непотрібними повідомленнями. Наприклад, не варто відправляти колезі електронний лист з повідомленням про те, що ви передаєте йому меморандум. Однак якщо ви очікуєте від колеги відповіді на переданий йому меморандум до певної дати і не отримали її вчасно, абсолютно допустимо надіслати йому електронний лист з нагадуванням.

- Відправляйте своє повідомлення лише тим, на кого воно розраховане. Якщо ви маєте адресний лист, кожного разу перевіряйте, чи всі внесені до нього люди потребують вашого конкретного повідомлення.

- Не передавайте електронною поштою інформації, яка розрахована лише на одну людину.

Коли ви пишете електронний лист, особливо людині, яку знаєте мало, завжди враховуйте можливість того, що ваше відправлення можуть прочитати й інші. Якщо ви хочете уникнути такої ситуації, попередьте про це адресата. Для того, щоб не допустити будь-якої можливості поширення інформації, переданої вами, використайте телефон чи звичайну пошту.

- Не читайте електронної пошти інших без відповідного дозволу.

- Не давайте чужої електронної адреси іншим особам без відповідного дозволу.

- Перед тим, як відправити ваш лист, ще раз перевірте правильність адреси та зміст.

Якщо написане не повністю задовольняє вас, перепишіть, адже те, що не подобається вам, навряд чи сподобається адресату.

- Ніколи не відправляйте лист, будучи роздратованим чи розгніваним. Заспокойтеся; обдумайте ситуацію, що склалась; уявіть, як би ви відповіли людині, коли б вона знаходилась поруч. Ще раз подумайте перед тим, як відправити e-mail: ніколи не пишіть нічого такого, що ви не могли б сказати людині в обличчя. Натиснувши кнопку "Send", ви втрачаєте контроль над своїм відправленням.

- Відправляючи діловий електронний лист за необхідності вкажіть, коли ви очікуєте (вам потрібно отримати) відповідь. Якщо відповідь не передбачається, також зазначте це.

- Щоденно перевіряйте вашу ділову електронну пошту.

За можливості давайте відповідь на отримані листи у найкоротший строк. У тому випадку, коли підготовка відповіді на лист забере більше часу, ніж звичайно, у кількох словах повідомте про це відповідну особу.

- Ніколи не надсилайте спам ("spam") — різного роду рекламу, повідомлення про розпродажі і т. ін. — колегам та діловим партнерам. Це є виявом поганих манер і непрофесіоналізму.

**4.1 Що коли відправляти: діловий лист, меморандум, факс, E-mail?**

Завжди вибирайте відповідну форму письмового спілкування залежно від необхідного у кожній конкретній ситуації рівня формальності, конфіденційності та швидкості відповіді. При цьому пам'ятайте, що, незважаючи на те, яку саме форму ви вибрали — діловий лист, меморандум, факс чи e-mail, стиль викладу має залишатися незмінним (ви завжди повинні намагатися викласти необхідний зміст чітко, зрозуміло і поважливо).

Якщо необхідний високий рівень формальності

Використовуємо Не використовуємо

Ділові листи, меморандуми Факси, електронні листи

Якщо необхідна швидка відповідь

Використовуємо Не використовуємо

Факси, e-mail Ділові листи, меморандуми

Якщо необхідна конфіденційність

Використовуємо Не використовуємо

Ділові листи, меморандуми Факси, e-mail

**Висновок**

В процесі виконання курсової роботи ми ознайомилися як вести телефонні розмови, використовувати технічні засоби в офісі, та діловий етикет електронної почти.

**Література**

1. Post P., Post P. The Etiquette Advantage in Business: Personal Skills for Professional Success. — N.Y., 1999.
2. I. Вольф И. Современный этикет. — М., 1996—1997.
3. Деловой протокол и этикет. — М., 1996.
4. Деловой этикет. — К., 2001.
5. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. — М., 1990.