*Телефонные разговоры  
потому такие непринужденные и дружеские,  
что собеседники не видят друг друга.  
/ Леопольд Новак /*

«- Алло, а куда я попала?- А куда вы целились»

Этикет разговора по телефону

По телефону мы говорим очень много. Не важно, приходится ли основная часть разговоров на служебные дела или дела семейные, здесь также необходимо соблюдать кодекс норм поведения. Начнем с того, что если вы находитесь на самом пике эмоций, не поднимайте телефонную трубку, чтобы позвонить. Ваша агрессия может быть неоправданной, необходимо успокоиться и разобраться в ситуации. Ваши бьющие через край позитивные эмоции также могут оказаться не ко двору собеседнику, который может быть либо занят важным делом, либо переживать какие-то неприятности.  
  
 Телефон это, конечно же, по большей части средство общения между двумя людьми, но поговорить на конфиденциальные темы, используя это средство коммуникации, как правило, удается только шпионам из фильмов. Когда бы вы ни говорили, вас обязательно слышит кто-то еще, пусть даже случайно, поэтому если вам срочно необходимо сообщить что-то «не для общих ушей», постарайтесь найти максимально удаленное место. Как показывает практика, будучи в чужой стране также не стоит разглагольствовать на родном языке, особенно обсуждая свою личную жизнь. В эпоху мировых передвижений вы не застрахованы от того, что человек, находящийся рядом с вами не является вашим соотечественником, который с наслаждением слушает вашу беседу, а то и знаком с объектом обсуждения.  
  
 Для звонков по телефону существует приемлемое и неприемлемое время. Лучше отложить звонки, которые приходятся на время до половины восьмого утра и после половины одиннадцатого вечера. Исключением является ситуация, когда вы точно знаете привычки собеседника и уверены, что не разбудите его домочадцев. Кстати, звонки на домашний или личный мобильный номер недопустимы в случае отсутствия дружеских личных отношений. В праздники и выходные дни необходимо стараться удержаться от поручений и разговоров на рабочую тему, в это время можно позвонить и поздравить тех коллег, с которыми вы наиболее тесно общаетесь.  
  
 Если звонок пришелся на совещание, а вы забыли или по причине его важности, не выключили телефон, то необходимо попросить прощения у ваших собеседников и прерваться на звонок, на максимально короткое время. Если это звонит ваш подчиненный или сотрудник, равный по карьерной лестнице, объясните, что вы заняты и назначьте конкретное время, когда нужно перезвонить с запасом десять-пятнадцать минут, или пообещайте перезвонить сами, тоже с указанием конкретного времени.  
  
 Деловые телефонные переговоры, проходящие через секретаря это отдельная тема для этикета. Секретарь это лицо компании, поэтому он должен быть максимально корректен. Если звонящему необходимо поговорить с начальством, необходимо выяснить его имя и вопрос, по которому он звонит. Во избежание неприятных ситуаций секретарь не должен забывать о графике своего начальства. Если телефон приемной или секретариата настроен на многоканальную линию, то при переключении на соответствующего абонента, необходимо справиться, есть ли он на месте, прежде чем переключать на личный номер. Ответ об отсутствии абонента должен быть максимально этичным по формуле «Его сейчас нет на месте. Что я могу ему передать? (Чем я могу вам помочь? – в случае, если вы действительно можете заменить этого человека в его сфере)»  
  
 Разговоры по мобильному телефону не должны беспокоить окружающих вас людей. Громкость звонка должна быть сбалансирована так, чтобы находящиеся рядом с вами люди не подпрыгивали от того, что кто-то позвонил. Разговаривать по телефону громко – это признак недостаточного воспитания. Никогда не кричите в трубку, если плохо слышите вы – пожалейте уши вашего собеседника и просто нормальным голосом попросите говорить громче.  
 Мобильный телефон должен быть отключен в таких общественных местах, как театры, на таких важных событиях, как совещания или семейные праздники, если это предусматривается этикетом конкретной семьи, а также в самолетах в целях безопасности.

**Есть несколько общепринятых правил телефонных разговоров:**

* если разговор прервался, то перезвонить должен тот, по чьей инициативе состоялся разговор;
* следует говорить максимально кратко и по существу;
* нельзя говорить слишком громко в трубку, избегая в то же время и слишком тихой речи;
* если вы ошиблись номером, нельзя спрашивать , или - лучше переспросить ;
* если вы звоните кому-то и на ваш звонок не отвечают, не кладите трубку, пока не услышите 4-6 длинных гудков - вашему собеседнику может потребоваться некоторое время для того, чтобы подойти к телефону;
* как минимум несколько раз подумайте перед тем, как звонить в неурочное время - слишком рано утром или поздно вечером. Как правило, не следует звонить до 8 утра и после 11 вечера;
* нельзя звонить по ставшему вам известным номеру домашнего телефона вашего партнера, если только он сам не дал этот номер вам и не сказал, что ему можно позвонить домой. Следует избегать деловых звонков по домашним номерам в выходные и праздничные дни.

**Неудобные ситуации**

Часто бывает так, что телефонный звонок застал вас во время важного разговора или совещания. В таких случаях лучше всего попросить собеседника оставить свой номер телефона и пообещать перезвонить ему позже. Лучше всего обозначить возможное время ответного звонка (при этом не забудьте выполнить свое обещание).

Если у вас посетители, а вам необходимо позвонить, то следует попросить у них прощения, а сам звонок постараться сделать максимально коротким.

Бывает так, что вы в гостях и вам необходимо позвонить. Это можно сделать, только предварительно попросив разрешения у хозяев.

Отправляясь в гости или на деловое свидание, вы в случае необходимости можете оставить своим сотрудникам или родственникам телефонный номер того места, куда вы идете. Правда, необходимо спросить разрешения хозяев или своих деловых партнеров заранее.

При этом следует предупредить о том, что вы ожидаете звонка. Но лучше все-таки избегать подобных ситуаций.

**Если у вас сотовый телефон**

Достижения современной науки и техники позволяют нам почти постоянно находиться в пределах досягаемости телефонного звонка. Сотовый или иной радиотелефон прочно вошел в быт бизнесменов, финансистов, журналистов и людей многих других профессий. Но в то же время он ни в коем случае не должен мешать окружающим. Практически у каждого такого телефона есть возможность отрегулировать громкость и тембр звонка так, чтобы он был почти не слышен никому, кроме вас.

Идя в театр, на концерт или в музей, следует отключить звонок или вообще выключить телефон. Звонок телефона в театре неуместен и отнюдь не прибавит вам авторитета в глазах окружающих.

Но бывает и так, что вы ждете звонка и сигнал сотового телефона застал вас во время беседы, обеда с деловым партнером или переговоров. В этом случае обязательно надо извиниться, а сам разговор свести к минимуму. То же относится и к той ситуации, если вам надо сделать срочный звонок. По возможности, лучше при этом отойти в сторону.

Сотовые телефоны недешевы, разговор по ним в несколько раз дороже, чем по обычной телефонной линии. Громкий и без особой нужды продолжительный разговор в окружении многих людей наверняка не прибавит вам авторитета в их глазах, напротив, оставит у них впечатление о выскочке, желающем пустить пыль в глаза.

Если вы звоните на номер сотового телефона, то следует помнить, что ваш собеседник может быть в дороге, за рулем автомашины и, отвлекая его, вы можете подвергнуть его опасности. Поэтому будьте кратки и отложите обсуждение деталей до другого раза.

**Деловой этикет в телефонном разговоре - деловой этикет общения по телефону**   
  
 Современную деловую жизнь невозможно представить без телефона. Его используют, чтобы провести переговоры, отдать распоряжения, изложить просьбу. Очень часто первым шагом на пути к заключению делового договора является именно телефонный разговор.   
 У телефонного разговора по сравнению с письмом есть одно важное преимущество: он обеспечивает непрерывный двусторонний обмен информацией. Но к деловому телефонному разговору необходимо тщательно готовиться. Плохая подготовка, неумение выделить главное, лаконично, ёмко и грамотно изложить свои мысли приводит к значительным потерям рабочего времени (до 20 - 30%).   
 Искусство ведения телефонных разговоров состоит в том, чтобы кратко сообщить все, что следует, и получить ответ. Например, в японской фирме не будут долго держать сотрудника, который не решит деловой вопрос по телефону за три минуты.   
Основа успешного проведения делового телефонного разговора - компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приёмами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в её решении. Важно, чтобы разговор вёлся в спокойном вежливом тоне и вызывал положительные эмоции. Ещё Ф. Бэкон отмечал, что доброжелательный тон более важен, чем употребление хороших слов и расположение их в правильном порядке. Таким образом, во время делового телефонного разговора необходимо создать атмосферу взаимного доверия.   
 Эффективность делового телефонного общения во многом зависит от эмоционального состояния человека, от его настроения. Существенное значение имеет также умелое проявление экспрессии. Она свидетельствует об убеждённости человека в том, что он говорит и его заинтересованности в решении обсуждаемых проблем. Во время разговора надо уметь заинтересовать собеседника своим делом. Здесь вам поможет правильное использование методов внушения и убеждения. По данным психологов, тон, тембр голоса, интонация могут нести до 40% информации. Нужно только обращать внимание на подобные "мелочи" во время телефонного разговора. Самому же следует стараться говорить ровно, сдерживать свои эмоции, не пытаться прервать собеседника.   
 Если ваш собеседник проявляет склонность к спорам, в резкой форме высказывает несправедливые упреки, в его тоне звучит самомнение, то наберитесь терпения и не отвечайте ему тем же. Если есть возможность, переведите разговор на спокойный тон, частично признайте его правоту, постарайтесь понять мотивы его поведения. Постарайтесь кратко и ясно изложить свои аргументы. Ваши доводы должны быть правильными по существу и грамотно изложенными по форме.   
 Надо помнить, что телефон усугубляет недостатки речи. Быстрое или замедленное произношение слов затрудняет восприятие. Особенно следите за произношением чисел, имен собственных и согласных букв. Если в разговоре встречаются названия городов, фамилии или другие имена собственные, которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам.   
 Этикет делового телефонного разговора имеет в запасе целый ряд реплик для корректировки общения. Например:   
  
Как Вы меня слышите?   
Не могли бы Вы повторить?   
Извините, очень плохо слышно.   
Простите, я не расслышал, что Вы сказали, и т.п.   
  
 Звонок по домашнему телефону деловому партнеру для служебного разговора может быть оправдан лишь серьезной причиной, кому бы вы ни звонили: начальнику или подчинённому. Воспитанный человек не станет звонить после 22 часов, если для этого нет острой необходимости, или не получено предварительного согласия на этот звонок.   
 Как показывает анализ, в телефонном разговоре 30 - 40% времени занимают повторения фраз, ненужные паузы и лишние слова. Следовательно, к телефонному разговору надо тщательно готовиться: заранее подобрать все материалы, документы, иметь под рукой необходимые номера телефонов, адреса организаций или нужных лиц, календарь, авторучку и бумагу. Прежде чем начинать набирать номер, следует точно определить цель разговора и свою тактику его ведения. Составьте план беседы, запишите вопросы, которые хотите решить или сведения, которые хотите получить, продумайте порядок постановки вопросов. Чётко сформулируйте их, исключив возможность неоднозначного толкования. Постарайтесь спрогнозировать контраргументы собеседника и свои ответы ему. Если вы обговариваете несколько вопросов, то последовательно заканчивайте обсуждение одного и переходите к следующему.   
С помощью стандартных фраз старайтесь отделять один вопрос от другого. Например   
Итак, по этому вопросу мы договорились?   
Могу ли я считать, что по этому вопросу мы достигли соглашения?   
Как я Вас понял, (в этом вопросе) мы можем рассчитывать на Вашу поддержку?   
Разговор по каждой теме должен заканчиваться вопросом, требующим однозначного ответа.   
  
При подготовке к деловой беседе по телефону постарайтесь продумать следующие пункты:   
  
- какую цель вы ставите перед собой в предстоящем телефонном разговоре;   
- можете ли вы вообще обойтись без этого разговора;   
- готов ли к обсуждению предполагаемой темы собеседник;   
- уверены ли вы в благополучном исходе разговора;   
- какие вопросы вы должны задать;   
- какие вопросы может задать вам собеседник;   
- какой исход переговоров устроит (или не устроит) вас;   
- какие приемы воздействия на собеседника вы можете использовать во время разговора;   
- как вы будете вести себя, если ваш собеседник   
- решительно возразит, перейдёт на повышенный тон;   
- не отреагирует на ваши доводы;   
- проявит недоверие к вашим словам, информации.

По окончании делового телефонного разговора потратьте несколько минут на анализ его содержания и стиля. Проанализируйте свои впечатления. Найдите уязвимые места в разговоре. Постарайтесь понять причину своих ошибок.   
Начиная разговор, не следует превращать его в допрос, задавая вопросы типа: "С кем я разговариваю?" или "Что вам нужно?" Следить за своей дикцией. Если вы говорите с акцентом, постарайтесь произносить слова отчётливо. Избегайте привычки зажимать микрофон рукой, чтобы что-то сказать коллегам - собеседник может это услышать.   
 Существуют выражения, которых следует избегать при телефонных разговорах, чтобы о вашей фирме не сложилось превратного представления. К ним, в частности, относятся:   
  
"Я не знаю". Никакой другой ответ не может подорвать доверие к вашей организации столь быстро и основательно. Прежде всего, ваша работа заключается в том, чтобы знать, - именно поэтому вы занимаете своё место. Если же вы не в состоянии дать ответ вашему собеседнику, лучше сказать: "Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас".   
 "Мы не сможем этого сделать". Вместо отказа "с порога" предложите, например, подождать, прежде чем вы поймете, чем можете быть полезными, и попытайтесь найти альтернативное решение. Рекомендуется всегда в первую очередь сосредотачиваться на том, что вы можете сделать, а не на обратном.   
 "Вы должны...". Серьезная ошибка. Ваш клиент ничего вам не должен. Используйте более мягкие формулировки: "Для вас имеет смысл..." или "Лучше всего было бы...".   
 "Подождите секунду, я скоро вернусь". Задумайтесь, вы хоть раз в жизни успевали управиться 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?"   
 "Нет", произнесенное в начале предложения, невольно приводит к тому, что путь к позитивному решению проблемы усложняется. Каждую фразу, содержащую несогласие с собеседником, следует тщательно обдумывать.   
 Часто при общении с собеседником мы отдаём предпочтение разговору по телефону. Это не вполне логично. Почему тот, кто позвонил вам по телефону, вправе перебить ваш разговор? Ведь он обратился к вам позднее, чем тот, кто рядом с вами и с кем вы вели беседу. Пришедший вынужден сидеть и ждать, слушая телефонный диалог, а затем восстанавливать нити прерванного звонком разговора, а иногда повторно напоминать, о чём шла речь. Вот почему, если разговор с сидящим у вас человеком заканчивается, нужно попросить позвонившего подождать, не вешая трубку. Если вы чувствуете, что беседа продлится еще 10 - 15 минут, лучше попросить перезвонить через четверть часа, когда вы освободитесь.   
  
 Когда приходит время заканчивать телефонный разговор и прощаться, следуйте правилу: кто первый начал разговор, т. е. кто позвонил, тот и должен его завершить.   
Лицу, которому позвонили, не следует проявлять нетерпение и всячески "закруглять" беседу. Это дурной тон. Вы начинаете прощаться, а человек, говорящий с вами, возможно, ещё не всё узнал или не всё уяснил.   
 Как надо прощаться с собеседником? Дам лишь два совета. Первый - поблагодарите ещё 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.