

Памятка

Что значит придерживаться правил телефонного этикета?

- Разговаривая по телефону, важно сохранять ровную интонацию собственного голоса и не давать волю эмоциям. Поскольку во время телефонного разговора активируется один из трех каналов, позволяющих людям общаться (они включают «язык жестов», интонацию и слова), то собеседник, лишаясь одного из каналов, начинает воспринимать смысл сообщения в несколько сокращенной форме.
- Смысл сказанного по телефону передается следующим образом: отсутствие «языка жестов» приводит к тому, что на оставшиеся два канала (интонацию и слова) приходится 100% смысла сказанного, точнее на интонацию отводится 86%, и на слова всего 14%.
- По голосу собеседника передается эмоциональная окраска сообщения. У собеседника складывается собственное впечатление о том, кто ему позвонил. Потому, сообщая какую-либо информацию собеседнику по телефону, вы можете не только повлиять на первичное ее восприятие, но и сможете создать настроение собеседнику.
- Улыбка во время телефонного общения тоже необходима. Не стоит думать, что, лишенный возможности видеть вас, собеседник сможет уловить нужные вам доверительные нотки и положительный настрой при отсутствии улыбки. Постарайтесь передать свой энтузиазм с помощью интонации.
- Разговаривая по телефону не разваливайтесь на стуле, не вытягивайте ноги на стол. В полулежачей или полусидячей позе смещается угол диафрагмы, что меняет тембр голоса. На том конце провода обязательно догадаются, что в этот момент вы лежите. Единственное, что вы сможете передать клиенту или работнику другой организации с помощью телефонного звонка в таком его исполнении, это свою незаинтересованность и полное безразличие.
- Отвечая на телефонный звонок, не забывайте поприветствовать звонящего. Однако для разного времени дня используйте соответствующее приветствие: «Доброе утро! Добрый день! Добрый вечер!».
- Здороваясь с человеком, который набрал номер телефона вашей организации, вы показываете, насколько для вас важен этот звонок и то, что разговор доставляет вам радость, независимо от того, какую информацию вы услышите. Но даже если ваше личное отношение к человеку, у которого вам необходимо по телефону выяснить какую-либо информацию, носит негативный оттенок, то на другом конце провода не должны догадаться об этом.

Разговор по телефону после приветствия включает и название организации. Принимая внешние звонки, не забывайте полностью называть учреждение, в котором работаете.

Есть два варианта официального приветствия, которые осуществляются в телефонном режиме:

Вариант 1: с минимальным подходом.

Принимающий звонок здоровается со звонящим, называет организацию. Пример такого приветствия: «Добрый день! Серноводская школа».

Вариант 2: с максимальным подходом.

Этот вариант подразумевает приветствие, название организации, имя человека, который отвечает на звонок. Пример такого приветствия: «Доброе утро! Серноводская школа, секретарь Екатерина Владимировна слушает!».

- Один из главных законов делового телефонного общения заключается в том, что отвечать на входящий звонок нужно после 2-го или 3-го звонка. «Телефонный» персонал, в обязанности которого входит отвечать на телефонные звонки (телефонные операторы, секретари компаний, работники «горячих линий») усваивают это правило как самое главное.
- Почему не рекомендуется снимать трубку после первого звонка? Все объясняется очень просто: позвонивший может подумать, что работник организации скучал до этого, не зная, чем заняться, в ожидании очередного звонка. За несколько секунд, которые есть у вас до второго или третьего звонка, вы отвлекетесь от дела, которым были заняты до этого и полностью сосредоточитесь на входящем звонке.
- Отвечать на входящие после 4-го или даже 5-го звонка не рекомендуется по той простой причине, что звонящий, ожидая ответ по телефону, может потерять терпение. За этот короткий промежуток времени у позвонившего успеет сформироваться «определенное» мнение относительно заинтересованности компании в клиентах и способности оперативно реагировать на их потребности, проблемы.

Набрав нужный вам телефонный номер, не повторяйте ошибок тех, кто начинает разговор фразой: «Вас беспокоит (название организации)» или «Вас тревожат по вопросу». Так начинают телефонный разговор неуверенные в себе люди или те, кто желает выглядеть вежливыми. Почему эти фразы неудачны? Если вы «тревожите (беспокоите)» человека на другом конце провода, то у него уже с первых минут разговора формируется негативное отношение к позвонившему и к самому звонку.

Это автоматически вызовет ощущение тревоги, а вы тем самым словно сами даете повод относиться к своему звонку как к нежелательному, который только отвлекает вас от важных дел.

Не создавайте неудобные моменты для себя и собеседника фразами, которые звучат как «я вынужден потревожить вас и нарушить ваш комфорт, потому что мне необходимо выяснить некоторые вопросы».

С какой же фразы начинать разговор? Поздоровайтесь и представьтесь. Например, это может звучать так: «Добрый день! Вам звонит Владимир Александрович из Серноводской школы».

- Совершая исходящий звонок, обязательно поинтересуйтесь, сможет ли ваш собеседник поговорить с вами. Ведь он может иметь свой список дел или планировать встречи, собрания. Скорее всего, до того, как снять трубку он

был чем-то занят и вы оторвали его от этого занятия. Учитывайте это, совершая звонок на мобильный телефон.

- После того, как вы представились, не спешите сразу же переходить к вопросу, который побудил вас ему позвонить. Узнайте, располагает ли собеседник временем, чтобы вас выслушать и только в случае положительного ответа переходите к делу. Так вы покажете, что цените его время и позиционируете себя в глазах собеседника как профессионал. Это не может не вызывать уважение к вам и организации, которую вы представляете.

Как же применять на деле вышеописанные рекомендации:

Вариант 1: В первую очередь представьтесь. После этого спросите собеседника, есть ли у него время, чтобы выслушать вас, озвучив при этом цель звонка.

Вариант 2: Представьтесь, назовите цель звонка и только после этого поинтересуйтесь, сможет ли собеседник уделить вам время.

Если инициатор разговора не вы:

- «Серноводская школа, добрый день, секретарь Екатерина Владимировна, слушаю Вас».
- Если вы считаете такую фразу слишком длинной, то можно ограничиться сокращенным приветствием: «Серноводская школа, добрый день!».
- Очень часто можно услышать такое приветствие: «Здравствуйте!». Однако так позволительно здороваться при личной встрече, а в деловом общении подобные свободные фразы неприемлемы.

Залогом правильного делового общения по телефону будут следующие фразы:

- Если вам не трудно
- Спасибо, что уделите время
- Есть ли у вас время, чтобы подождать ответ? Мне нужно будет связаться с директором.
- Я уточню эти данные и перезвоню вам.
- Благодарю, что в своем графике выделили время на этот разговор.
- Благодарю, что, несмотря на свою занятость, нашли время на нашу беседу.

Уточнить информацию вам помогут следующие вопросы:

- Вы хорошо слышите меня?
- Извините, я не расслышал. Повторите пожалуйста.

Заканчивайте разговор стандартным вопросом, требующим однозначного ответа:

- Итак, по этому вопросу мы договорились?
- Могу я считать, что по этому вопросу мы достигли соглашения?
- Как я Вас понял (в этом вопросе), мы можем рассчитывать на Вашу поддержку?

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 460837604057956529703830632163952415623550190489

Владелец Зимакова Светлана Вадимовна

Действителен с 17.10.2023 по 16.10.2024