*План-Содержание*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Пункт | Страница |
|  | Вступление | 2 |
|  | Как вежливо закончит телефонный разговор | 5 |
|  | Отвечать ли на звонки, когда у вас посетитель? | 6 |
|  | Заключение | 7 |
|  | Список литературы | 8 |

*Вступление*

Если раньше в нашей стране телефон зачастую являлся роскошью, и большинство людей безликому телефонному разговору предпочитало личную встречу, то в наши дни напряженный темп жизни заставляет нас все чаще прибегать к услугам телефонного аппарата. Огромные пространства стали подвластны телефонным проводам и радиоволнам. Телефонные средства связи все активнее вторгаются во все сферы жизни. Ни одно современное предприятие не может обойтись без развитой сферы телефонных коммуникаций. По мер того, как фирмы все строже следят за объемом расходов на командировки, а каждый работник стремится осуществить максимум необходимых контактов за определенный промежуток времени, телефон стал излюбленным способом связи с теми, кто работает в том же учреждении, так и за его пределами. Эталоном современного бизнесмена стал человек с сотовым телефонным аппаратом. Но к сожалению умело, эффективно и грамотно общаться по телефону умеют далеко не все. Пройдет еще много времени, пока умение вести беседу по телефону станет таким же необходимым навыком делового человека, как мастерство беседы “с глазу на глаз”.

Общение по телефону

Телефон налагает на того, кто им пользуется, определенные требования: ведь при телефонном разговоре ваш собеседник никак не может оценить ни во что вы одеты, ни выражение вашего лица при тех или иных словах ни интерьера бюро, где вы сидите, ни других невербальных аспектов, которые очень помогают о характере общения. И все же есть такие невербальные стимулы, которыми можно манипулировать при умелом обращении с телефоном; к ним относится момент, выбранный для паузы и ее продолжительность, молчание, усиление или ослабление шумового фона, интонация, выражающая энтузиазм или согласие. Затем, много значит, как быстро человек снимает трубку (после которого гудка); это позволяет более или менее точно судить о том, насколько он занят, как близко от него стоит аппарат, до какой степени заинтересован, чтобы ему позвонили.

Важно помнить, что когда вы звоните, вы делаете это в момент, удобный ВАМ, но, возможно, не вашему собеседнику. Не обижайтесь, если вас попросят перезвонить попозже. Ведь вы, скорее всего, не бросили все свои дела ради этого звонка, и логично поэтому предположить, что тот, кому вы звоните, также может сказать: “Сейчас мне неудобно разговаривать”. Если звоните человеку, привычек которого пока не знаете, вежливо будет начать разговор с вопроса: “У вас сейчас есть время со мной поговорить?”

Один консультант по вопросам совершения торговых сделок через технические средства считает, что самый тяжкий грех против этикета телефонных переговоров - это не назвать себя и свою фирму, когда вы отвечаете на чей-либо звонок. Плохо также, когда вы называете себя, но так быстро, что собеседник все равно не успевает ничего разобрать. “Еще один порок, - продолжает она, - когда человек выпаливает название и говорит: “Прошу вас подождать”, совершенно не поинтересовавшись, есть у вас время ждать или нет. Другая оплошность - заставить долго ждать у аппарата, вместо того, чтобы вериться к трубке и спросить, можете ли вы потерпеть еще. Но самая грубая ошибка - навязывать человеку по телефону какую-то покупку, не выяснив даже, интересен ли тому этот товар хоть в какой-то степени. Бывает, позвонят вам домой и начнут расхваливать алюминиевую облицовку, а дом-то у вас кирпичный”. (Этой грубейшей ошибки можно было бы избежать, если бы звонивший придерживался четвертого основного принципа этикета: заботься о других, а не только о себе.).

Вот еще ряд советов, которые помогут вам лучше соблюсти телефонный этикет:

1. Если там, куда вы звоните, вас не знают, со стороны секретаря будет вполне уместно попросить вас представиться и узнать, по какому поводу вы звоните. Назовите свое имя и кратко изложите причину звонка..
2. Большой наглостью и грубым попранием этикета считается выдавать себя за личного друга того, кому вы звоните, только чтобы вас поскорее с ним соединили.
3. Консультант по вопросам карьеры Нелла Беркли утверждает, что самое грубое нарушение делового этикета - не перезвонить, когда вашего звонка ждут. Вы должны перезвонить при первой возможности и уж никак не позднее, чем в течение суток.
4. Если вы звоните человеку, который просил вас позвонить, а его не оказалось на месте или он не может подойти, попросите передать, что вы звонили. Потом можно позвонить еще раз, или сказать, когда и где вас можно будет легко найти. Чтобы не быть прикованным к телефону, назовите несколько мест, в которых вы будете находиться.
5. Если разговор предстоит длительный или надо обсудить ситуацию, или подробно расспросить человека о чем-то по телефону, назначьте разговор на такое время, когда можно быть уверенным, что у вашего собеседника достаточно времени на беседу с вами.
6. Сейчас все чаще телефонные компании по всей стране предлагают телефоны-определители, на которых загорается номер телефона, с которого вам звонят, и по этому номеру или по иным признакам вы можете узнать, кто звонит. Поскольку вы можете решать, брать трубку или нет, надо быть очень осмотрительным, чтобы не отпугнуть или не смутить звонящего, которого вы могли опознать по его номеру, не произносите его имени, пока он сам не сделает этого. Вашему собеседнику было бы очень неуютно знать, что “Старший Брат” следит за ним повсюду. К тому же до сих пор нет окончательного правового решения относительно того, этично ли применять подобные системы, или это является посягательством на частную жизнь. Помните об этом, если и вам случается посмотреть, кто звонит, прежде чем поднять трубку.
7. Никогда не говорите по телефону с набитым ртом, не жуйте и не пейте. Если во время разговора вы чихнули или закашляли, постарайтесь прикрыть трубку рукой, чтобы этого не было слышно. Если вам покажется, что собеседник все слышал, надо сказать “извините”.
8. Если звонит телефон, а вы уже говорите в это время по другому аппарату и не можете прерваться, постарайтесь закончить первый разговор, а уж потом обстоятельно поговорить со вторым собеседником. Если можно, спросите у второго по какому номеру перезвонить и кого позвать. Скажите: “Я сейчас уже говорю по другому телефону. Можно вам перезвонить, когда закончу?” За исключением случаев самой крайней необходимости, не прекращайте начатый разговор, поскольку, отдав предпочтение второму собеседнику, вы можете обидеть первого, который решит что вы с ним меньше считаетесь. Однако, если разговор по существу с первым собеседником уже закончен и вы просто не знаете как его прекратить, то тут ваши слова о том, что вам необходимо поговорить с другим человеком, будут как раз прекрасным выходом из положения.

Если разговор с первым собеседником очень напряженный, вы, разумеется, можете просто не ответить на гудки второго аппарата. Если вы опасаетесь, что эти гудки смутят собеседника, скажите ему просто: “Мне тут звонят, но мне не хочется прерывать наш разговор. Не волнуйтесь, если надо, перезвонят”. Так вы покажете, что следите за нитью беседы и не позволяете внешним помехам, пусть даже это будут звонки по телефону, нарушить ход важного разговора.

1. Если вы уверены, что этот звонок связан с тем, что ваш номер выбран компьютером, можете совершенно спокойно класть трубку. Недавно я услышала об одном страховом агенте, который запрограммировал свой компьютер так, чтобы тот автоматически обзванивал за выходные до двух тысяч человек, оказывается, затраты на такое безличное обзванивание окупались, даже если удавалось сбыть один единственный полис.
2. Если вам предстоит обстоятельный телефонный разговор с покупателем или заказчиком, постарайтесь увидеться с ним хоть один раз. Это знакомство позволит вам закрепить сотрудничество, и ваши телефонные контакты в дальнейшем приобретут гораздо более личный характер. Вы сэкономите много часов телефонного общения в будущем, потратив на свидание каких-то четверть или полчаса..
3. Если вам кажется, что разговор может затянуться, начните с вопроса: “У вас есть сейчас время для разговора?”
4. При общении с очень занятыми людьми договоритесь о “телефонном дне” и строго ему следуйте.

Как вежливо закончить телефонный разговор

Легко представить себе ситуацию, в которой многие чувствуют себя очень неловко, когда необходимо сказать, что вы не можете больше говорить по телефону. Труднее всего закончить разговор с теми, кто либо просто не в меру болтлив, либо беспрестанно отвлекается на подробности, де имеющие прямого касательства к делу. Вам, может ‘быть, и не надо бежать на совещание или куда-то в данный момент звонить, но продолжая разговор, мы не сделаем остальной работы, а потом пропустим встречу, назначенную на более поздние часы. Нельзя говорить собеседнику, что он слишком много говорит, что вы устали его слушать или, что все сказанное им очень далеко от существа дела. Чтобы прекратить разговор с многоречивым собеседником, не обидев его при этом, необходима деликатность. Тон вашего голоса должен выражать искреннюю заинтересованность темой беседы, но вам приходится говорить то, что говорят обычно: “Как бы мне хотелось поговорить с вами подольше, но я вынужден вернуться к брошенным делам”, или: “Спасибо, что позвонили, но у меня сейчас срочное дело”.

Существуют разные обстоятельства, которыми можно воспользоваться для того, чтобы прервать разговор, не обидев собеседника, но лучше, если они присутствуют в действительности, а то вам придется жить с ощущением вины за вынужденное вранье:

“Не хочу вас прерывать, но мне пора входить, а то боюсь опоздать на заседание”.

“Простите, подошло время очередной встречи, мне пора идти”.

“Очень приятно с вами разговаривать, но мне сейчас надо звонить еще в одно место. Можно, я перезвоню вам попозже?”

“Я прервал переговоры, когда вы позвонили. Простите, мне надо их продолжить”.

“Я сейчас занят, могу я вам перезвонить?”

“Очень рад был вас слышать, но сейчас мне надо уйти”.

Заканчивать телефонный разговор надо так, как вы закончили бы служебную записку, то есть какими-то предложениями, касающимися будущих шагов, например:

“Давайте обсудим все еще раз через несколько дней”.

“Я вам в следующий понедельник позвоню”.

“Позвоните, когда у вас что-то проясните” с нашей встречей”.

“Давайте еще разок поговорим и прикинем, что у нас в итоге получилось”.

Предположим, в сентябре вы беседуете с человеком, с которым общаетесь не особенно часто. Преодолейте соблазн заявить откровенно, что следующий разговор между вами должен состояться нескоро. Например, такие слова: “Думаю, вряд ли нам придется беседовать раньше Нового года...” прозвучат слишком сухо. Лучше продемонстрировать побольше сдержанности и оптимизма: “Надеюсь, еще поговорим” или “Ну, я думаю, как-нибудь еще будет случай побеседовать”.

Отвечать ли на звонки, когда у вас посетитель?

Если в вашем кабинете кто-то сидит, попросите звонящего подождать. Вежливость предписывает не прерывать беседу с человеком телефонными разговорами. Обычно служащий стремится также к тому, чтобы зашедший к нему в кабинет человек не услышал случайно личной или конфиденциальной информации. Когда человек, которого вы принимаете, видит, что во время беседы с ним вы откладывав другие дела, это заставляет его почувствовать свою значительность. Более того, прерывая беседу вы будете деть не только важным и занятым, но еще и невоспитанным.

Встречаясь с конкретным человеком, дайте распоряжение своему секретарю, с кем вас соединять, кого просить перезвонить позже, кому сказать, что потом позвоните сами. Заведите этот порядок, иначе легко попасть впросак. Вот один пример. Служащему позвонила жена. Когда спросили, нельзя ли, чтобы муж перезвонил ей попозже, она заявила, что звонит по важному делу и будет ждать. Секретарь не сказал жене, что ее мужу звонят одновременно трем телефонам; вместо этого он прервал важный разговор своего шефа, показав ему записку: “Звонит ваша жена, говорит, что что-то срочное”. Мало того, что прервались важные переговоры, но еще и служащий разволновался: что могло случиться? Знай его жена, что у него напряженный телефонный разговор, она скорее всего согласилась бы перезвонить. Да и сам он должен был бы объяснить секретарю разницу между “важным делом” и “срочным делом”, чтобы в будущем избежать подобных недоразумений.

Будьте очень осторожны, игнорируя звонки, которые потом “повисают в воздухе”. Есть разговоры, которые по той или иной причине никак не удается довести до конца, а если и удается, то лишь через значительный промежуток времени, скажем, из-за того, что оба номера очень перегружены, и вы с вашим потенциальным собеседником пытаетесь созвониться целыми днями, а то и неделями. В конце концов, бесконечные взаимные просьбы позвонить начинают раздражать, а поговорить так и не удается. Бывает, что кто-то звонит в неудобное время, вы обещаете перезвонить завтра, но на следующий день заняты другими делами и позвонить не можете. Только через несколько дней обнаруживается, что вы так и не перезвонили. Бывает, весь отпуск вы помните о том, что надо позвонить. но, вернувшись, до того погрязнете в текучке, что так и не удосуживаетесь покончить с этими старыми долгами. Иногда кто-то оставляет просьбу, чтобы ему перезвонили, и ведет себя так, будто он дозвонился и дело сделано. Надо ли ждать, дока вам перезвонят? Надо ли оставлять дополнительные записки или продолжать звонить до тех пор, пока не поймаете нужного человека? Случается, позвонишь кому-то с каким-нибудь вопросом, а его нет на месте; просишь передать, чтобы перезвонили, оставляешь телефон. через некоторое время этот человек вам звонит, а вы уже все выяснили в другом месте, у другого человека. А тот, кто вам уже не нужен, теперь просит передать, чтобы вы ему перезвонили.

Будете ли вы звонить, несмотря на то, что помощь его вам уже не нужна? Поболтаете, даже признаетесь. что обошлись на сей раз без него, но все равно перезвоните? Или постараетесь назвать изначальную причину звонка. даже сели она уже утратила для вас актуальность? А может быть подождете, пока возникнет новая надобность, чтобы совместные усилия связаться не пропали впустую?

Лучше всего перезвонить в любом случае, чтобы не было “повисших в воздухе” звонков, оставляющих неприятный осадок, а то и создающих нам репутацию человека, который не заинтересован в контакте. Можно объяснить, вас подпирал срок сдачи работы, по поводу которой вы звонили, так что вам пришлось решить все возникшие вопросы без посторонней помощи. Но вы ведь можете придумать, как еще воспользоваться идеями или услугами коллеги, даже если вы просто поболтаете с ним на общие темы. Таким образом и звонки, и состоявшийся в итоге разговор могут стать для вас обоих важными в более широком смысле - в смысле укрепления личных взаимоотношений.

Итак, с точки зрения этикета, поступать надлежит следующим образом: перезванивайте в любом случае, заставляет ли вас нужда или нет. Будьте вежливы. Если вас просили - звоните.

Заключение

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?

Зачастую по телефону разговаривают совершенно незнакомые люди, поэтому влияние телефонного разговора на формирование первого впечатления о человеке трудно переоценить. Поэтому, будьте вежливы и внимательны, не поддавайтесь на провокации, вот основные правила общения по телефону.

Список использованной литературы:

1. Кузин Ф.А. Делайте бизнес красиво. - М.: Прогресс, 1995. - с. 297
2. Ягер Джен. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. - М.: Джон Уайли энд Санз, 1995. - с.285