Министерство образования и науки Российской Федерации

**Заочный факультет**

**Кафедра культурологии**

**Контрольная работа**

По дисциплине: **«Деловой этикет»**

**Тема: «»**

**Выполнила:**

**Проверила:**

**2010**

Содержание

Введение

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. Телефонные средства связи все активнее вторгаются во все сферы жизни. Ни одно современное предприятие не может обойтись без развитой сферы телефонных коммуникаций. По мере 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. 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”.

Большинство специалистов в деловом мире не имеют специальной подготовки для ведения телефонных бесед и переговоров, зачастую не имеют ее и секретари приемных, хотя отвечать на телефонные звонки является их первоочередной обязанностью. В последнее время за рубежом широко практикуются внутрифирменные краткосрочные курсы по овладению основами работы с оргтехникой, где особое внимание уделяется телефонам. Владение беседой по телефону рассматривается как неотъемлемая часть образования "белых воротничков" новой формации.

1. Правила разговора 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. 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, большое значение имеет 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?”

Самая большая ошибка 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 недостаток – 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 вернуться 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.

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

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.

Большой наглостью и грубым пренебрежением этикета считается выдавать себя за личного друга того, кому вы звоните, только чтобы вас поскорее с ним соединили.

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.

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.

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.

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.

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”.

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 звонящего по какому номеру ему можно 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 беседой и не позволяете внешним помехам, пусть даже это будут звонки по телефону, нарушить ход важного разговора.

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.

Если вам кажется, что разговор может затянуться, начните с вопроса: “У вас есть сейчас время для разговора?”

План короткого телефонного разговора выглядит следующим образом. Предположим, что на беседу отводится 3 минуты;

1. взаимное представление - 20±5 секунд;

2. введение собеседника в курс дела - 40±5 секунд;

3. обсуждение ситуации, проблемы - 100±5 секунд;

4. заключительное резюме - 20±5 секунд.

Навык лаконичного собеседования приобретается со временем, по мере повторения разговоров в жестком регламенте.

**Документация:** Кроме плана, участник телефонного разговора должен знать, какие документы для разговора ему потребуются (картотека клиентуры, обзор, проспекты, отчет, акты, корреспонденция и пр.).

**Запись разговора:** при необходимости нужно подготовить все для записи информации.

**Поведение во время разговора:** Следует, сняв трубку, представиться. Говорить в трубку, произносить слова четко. Узнать, если у собеседника время на разговор (если нет, спросить позволения перезвонить, уточнив когда).

Настроиться на положительный тон. Стараться прямо не возражать собеседнику, слушать его не перебивая. Избегать монотонности, периодически меняя темы и интонацию разговора. В речи избегать жаргонизмов и примитивизма. Эффективно использовать паузу. Если собеседник чего-то не понимает, надо терпеливо пояснить сказанное. А в конце разговора уточнить его (разговора) перспективы.

Существует краткий перечень того, что не следует и что следует делать в тот момент, когда в вашем офисе звонит телефон.

Не следует:

1. Долго не поднимать трубку.
2. Говорить "привет", "да", когда начинаете разговор.
3. Спрашивать: "Могу ли я вам помочь?".
4. Вести две беседы сразу.
5. Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго.
6. Использовать для заметок клочки бумаги и листки календаря.
7. Передавать трубку по много раз.
8. Говорить: "все обедают", "никого нет", Пожалуйста, перезвоните".

Следует:

1. Поднять трубку до четвертого звонка телефона.
2. Сказать "доброе утро (день)", "говорите", представиться и назвать свой отдел.
3. Спрашивать: "Чем я могу вам мочь?"
4. Концентрироваться на разговоре и внимательно слушать.
5. Предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время.
6. Использовать бланки для записи телефонных разговоров.
7. Записать номер звонящего и перезвонить ему.
8. Записать информацию и пообещать клиенту перезвонить ему.

Кроме того, нельзя превращать беседу в допрос, задавать вопросы "С кем я разговариваю?" или "Что вам нужно?". Надо следить за своей дикцией, не зажимать микрофон рукой, когда передаете что-то из разговора тем, кто находится рядом – ваши комментарии может услышать партнер, разговаривающий с вами по телефону. В случае высказывания жалобы или рекламации не говорить партнеру, что это не ваша ошибка, что вы этим не занимаетесь и что вам это неинтересно.

2 Грамотное окончание телефонного разговора

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, не имеющие прямого отношения к делу. Вам, может быть, и не надо бежать на совещание или куда-то в данный момент звонить, но, продолжая разговор, есть вероятность не успеть закончить остальную работу, а потом пропустить 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 иначе вам придется жить с ощущением вины за вынужденное вранье:

“Не хочу вас прерывать, но мне пора уходить, а то я 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 прояснится с нашей встречей”.

“Давайте еще раз поговорим потом и обсудим, 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”.

3 Правила телефонной коммуникации во время присутствия постороннего человека в кабинете

Если в вашем кабинете кто-то сидит, попросите звонящего подождать. Вежливость предписывает не прерывать беседу с человеком телефонными разговорами. Обычно работник 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 откладываете другие дела, это заставляет его почувствовать свою значительность.

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 по 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 к работе, 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 если 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

Разговор 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.

В качестве вывода можно сказать что владение культурой телефонного разговора означает следующее:

Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.

Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.

Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.

Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный день и час.

Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.

Если я "не туда попал", прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.

На ошибочный звонок вежливо отвечаю: "Вы ошиблись номером" и кладу трубку.

Работая над важным документом, выключаю телефон или переключаю его на секретаря.

В деловых телефонных переговорах "держу себя в руках", даже если до этого был чем-то раздосадован.

В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию.

Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.

Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

Если телефон звонит во время беседы с посетителем, я, как правило, прошу перезвонить позже.

В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Список литературы

1. Егоршин А.П. Этика деловых отношений / А.П.Егоршин - М.: НИМБ, 2008. - 402 с.
2. Зельдович Б.З. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: Альфа-Пресс, 2007. – 456 с.
3. Зинченко В.Г. Межкультурная коммуникация. От системного подхода к синергетической парадигме / В. Г. Зинченко, В. Г. Зусман, З. И. Кирнозе – М.: Флинта, 2007. – 224 с.
4. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. — М: ИНФРА-М, 2002. — 368 с.
5. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. — 2-е изд., исправл. — Мн.: Новое знание, 2001. — 328 с
6. Титова Л.Г. Технологии делового общения / Л.Г.Титова - М.: Юнити-Дана, 2008. - 240 с.
7. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. Учеб. пособие для вузов. – М.: ОАО «НПО "Экономика"», 2000. – 271 с.