**Содержание**

[Введение 3](#_Toc268875256)

[1 Деловой телефонный этикет 5](#_Toc268875257)

[1.1 Ведение делового телефонного разговора, при входящем звонке 6](#_Toc268875258)

[1.2 Ведение делового телефонного разговора, при исходящем звонке 11](#_Toc268875259)

[2 Мобильный этикет 15](#_Toc268875260)

[Заключение 17](#_Toc268875261)

[Библиографический список 18](#_Toc268875262)

Введение

Современную жизнь невозможно представить без телефона. Он прочно вошел в деловую и личную жизнь, и, несмотря на развитие общения посредством Интернета, сдавать своих позиций не собирается. Телефонное общение имеет большое значение в деятельности компаний, фирм и организаций самых разных направлений, поскольку обеспечивает непрерывный обмен информацией независимо от расстояния. Не говоря уже о том, что огромное количество вопросов решается по телефону быстро и без дополнительных затрат (почтовых, транспортных и т.д.). Подсчитано, что в среднем на деловые разговоры тратится от 4 до 25 процентов рабочего времени и до 90 процентов в тех случаях, когда телефон является постоянным рабочим "инструментом".

Впечатление о компании складывается уже на первых минутах разговора и во многом определяет дальнейшие отношения с клиентом. От внимания, оказанного клиенту, зависит, насколько продуктивным будет разговор и не станет ли он последним. Необходимо уметь произвести и удержать положительное впечатление, потому что грубость и непрофессионализм быстро оттолкнут клиента.

Даже одного слова порой достаточно, чтобы поменять отношение к компании не в лучшую сторону. Поэтому очень важно, чтобы у потенциальных клиентов сформировался позитивный образ компании, появилось желание работать именно с ней. В этом огромную роль играет компетентность сотрудников, их заинтересованность и умение преподнести информацию.

Неумение сотрудников правильно вести деловые разговоры, в конечном счете, обходится достаточно дорого. Это выражается в потере доверия к компании, упущенных деловых возможностях и перспективах.

Как сделать общение по телефону более эффективным и приятным? Для этого существуют основные неписаные правила телефонного этикета, направленные на облегчение взаимодействия с партнерами и клиентами, установление и поддержание деловых связей, грамотное представление, создание имиджа и поддержание репутации компании. Сотрудники, владеющие деловым этикетом, тратят на телефонные разговоры гораздо меньше времени, что, положительно сказывается на работе в целом.

В данной работе будут рассмотрены основные правила делового телефонного этикета.

1 Деловой телефонный этикет

Телефонная связь обеспечивает непрерывный двусторонний обмен информацией на любом расстоянии. По телефону проводятся переговоры, отдаются распоряжения, излагаются просьбы, даются консультации, наводятся справки, и часто первым шагом к заключению договора является именно телефонный разговор.

При эффективном использовании телефон становится важнейшим компонентом создания имиджа фирмы. Именно от приема, который будет оказан потенциальному партнеру на другом конце провода, от того, как сложится предварительный разговор, во многом зависит, не станет ли он последним. От умения сотрудников фирмы вести телефонные переговоры, в конечном счете, зависит ее репутация (как в мире бизнеса, так и среди широких кругов потребителей), а также размах ее деловых операций. С умением говорить по телефону во многом связан и личный имидж каждого сотрудника фирмы.

Нормой является соблюдение телефонного этикета каждым сотрудником организации, который:

- отвечает на входящие звонки;

- совершает телефонные звонки от имени компании;

- на которого может быть переадресован звонок клиента.

Существуют неписаные правила делового телефонного общения. Они охватывают как обычный телефонный этикет, так и особенности делового общения. Рассмотрим эти правила применительно к двум случаям: во-первых, когда звонят вам (входящие звонки), а во-вторых, когда звоните вы (исходящие звонки).

 1.1 Ведение делового телефонного разговора, при входящем звонке

Снимать телефонную трубку рекомендуется при каждом телефонном звонке, так как в противном случае постоянно будет накапливаться число не обслуженных абонентов, которые будут вынуждены перезванивать повторно. Кроме того, никогда нельзя знать заранее, какой именно звонок принесет вам выгодный контракт или ценную информацию

Снимать трубку рекомендуется после второго, максимум после третьего звонка. По скорости реакции на звонок клиент будет судить о степени заинтересованности сотрудника. Если снять телефонную трубку после первого звонка, то у позвонившего человека возникает впечатление, что сотрудникам организации нечего делать, и они скучают в ожидании в звонков. Кроме того, те несколько секунд, которые есть в запасе между первым и вторым звонком, позволят отвлечься от текущего занятия и сосредоточиться на телефонном звонке.

Если дать возможность телефону звонить 4, 5 и более раз, то, во-первых, звонящий начнет нервничать (доказано, что люди в ожидании ответа по телефону очень быстро теряют терпение), а во-вторых, у него формируется вполне «определенное» мнение о заинтересованности данной организации в клиентах. Впоследствии он уже не поверит убеждениям в способности оперативно реагировать на его потребности и проблемы.

В деловом телефонном общении следует отказаться от нейтральных приветствий на телефонный звонок, таких как «да», «алло», «слушаю» и т.п. Эти слова не несут информации о том, кто именно снял трубку и в какой организации или фирме. Поэтому обычно здороваются, называют название фирмы или ее подразделения, а также представляются. Используется два подхода, так называемые «минимум» и «максимум»:

1. Подход «минимум»: Приветствие + название организации. Например: «Добрый день, компания «НИКА»!

2. Подход «максимум»: «минимум» + имя человека, снявшего трубку. Например, «Добрый день, компания «НИКА», Елена слушает!»

Для организации лучше всего использовать единую форму приветствия: во-первых - это солидно, во-вторых - компания приобретает лицо, свой собственный стиль. В любом случае абонент должен знать, с кем он говорит или хотя бы куда он попал. Если произошла ошибка при наборе номера, недоразумение сразу же разъяснится и не повлечет за собой потери времени на его выяснение.

Телефонная беседа должна вестись в доброжелательном, спокойном тоне, не быстро, но и не слишком медленно. Необходимо учитывать профессиональный уровень собеседника, следить за логикой своих высказываний, аргументировать свои слова, но без недовольства и агрессии.

Во время разговора нужно внимательно следить за дикцией. Слова необходимо произносить четко и внятно, чтобы избежать переспрашивания. Особого внимания требуют имена, названия и цифры. Скорость передачи информации должна быть удобной для собеседника. Полезно проверить, правильно ли было воспринято сообщение оппонентом.

Если по телефону спрашивают человека, который отсутствует, то необходимо просто констатировать факт, что нужный человек отсутствует (на выставке, совещании, в отпуске и т.п.) и не вешать сразу трубку:

- «Этого сотрудника сейчас нет, но он будет позже (например, во второй половине дня, после 20 июля и т.п.)».

Сообщив об отсутствии нужного человека, можно предпринять две попытки удержать позвонившего. Предложите свою помощь:

- «Могу ли я вам чем-нибудь помочь?»

- «Может ли вам помочь кто-нибудь другой?»

Если позвонивший человек не соглашается на предложенную помощь, то можно попросить оставить сообщение для отсутствующего коллеги. Это может быть сформулировано следующим образом:

- «Что мне передать (отсутствующему коллеге)? Кто звонил?»

- «Давайте я оставлю (отсутствующему коллеге) сообщение о том, что вы звонили. Представьтесь, пожалуйста».

Если к телефону просят коллегу, находящегося в том же помещении, можно ответить на просьбу: «Сейчас» или «Одну минуту», после чего пригласить сослуживца к аппарату.

Если для продолжения беседы необходимо участие другого сотрудника, то предварительно надо узнать у позвонившего, есть ли у него время на ожидание его ответа.

Если телефон звонит в то время, когда ведется разговор по другому телефону, то следует взять трубку, извиниться, сообщить, что вы заняты, и выяснить у второго собеседника, будет ли он ждать окончания первого разговора или вы перезвоните ему через некоторое время. При этом необходимо извиниться перед тем абонентом, с которым ведется разговор в настоящий момент.

В случае если в момент личного общения с посетителем, звонит телефон, необходимо, извинившись перед клиентом за необходимость прервать беседу, снять телефонную трубку, поздороваться с телефонным абонентом, сообщить название фирмы, свою фамилию, указать, что ведете беседу с посетителем и договориться о переносе разговора. В результате этого посетитель увидит, что для беседы с ним вы откладываете другие дела. Это подчеркнет то, что относитесь к посетителю с большим уважением.

 Если личный разговор с собеседником весьма важен и ответственен, то в порядке исключения допускается не снимать трубку телефона, при этом можно разрядить обстановку фразой: «Несмотря на то, что звонит телефон, я не могу прервать разговор в Вами. Не беспокойтесь, ели нужно, мне перезвонят позднее».

Деловая беседа по телефону в любом случае не может сопровождаться питьем чая, жеванием резинки или курением. Если в процессе беседы вы случайно чихнули, то следует извиниться.

Существуют выражения, которых следует избегать при телефонных разговорах, чтобы о фирме не сложилось превратного представления. К ним, в частности, относятся:

1. «Я не знаю». Никакой другой ответ не может подорвать доверие к фирме столь быстро и основательно. Если же вы не в состоянии дать ответ вашему собеседнику, лучше сказать: «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас».

2. «Мы не сможем этого сделать». Если это действительно так, ваш потенциальный клиент обратится к кому-то еще, и весьма вероятно, что его новый разговор сложится более удачно. Вместо отказа «с порога» предложите, например, подождать, прежде чем вы поймете, чем можете оказаться полезным, и попытайтесь найти альтернативное решение. Рекомендуется всегда в первую очередь сосредоточиваться на том, что вы можете сделать, а не на обратном.

3. «Вы должны...». Это весьма серьезная ошибка - ваш клиент вам ничего не должен. Формулировка должна быть гораздо мягче: «Для вас имеет смысл...» или «Лучше всего было бы...».

4. «Подождите секунду, я скоро вернусь». Ни один человек не способен управиться с каким-либо делом за секунду, поэтому лучше употреблять фразы, аналогичные следующей: «Для того чтобы найти нужную информацию, мне потребуется две-три минуты. Можете подождать?».

5. Слово «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.

Бывают случаи, когда непросто завершить телефонный разговор. Сообщение клиенту о том, что необходимо переговорить с другим человеком, позволит закончить беседу. Если разговор с собеседником затягивается, то полезно периодически спрашивать у собеседника: «Есть ли у Вас время на продолжение разговора?».

Очень важно вежливо завершить разговор. Рекомендуется пользоваться следующими фразами: «Простите, что Вас прерываю, но я боюсь опоздать на заседание», «Очень приятно с Вами беседовать, но я обязана позвонить в другую организацию. Могу ли я позвонить Вам позже?». Если таких привходящих обстоятельств нет, то для завершения телефонного разговора можно сослаться на большую занятость, на необходимость завершить ранее начатую работу.

Право закончить телефонный разговор всегда принадлежит женщине. В разговоре мужчин первый должен точку поставить его инициатор. Заканчивая разговор, необходимо попрощаться с собеседником. Достаточно простой фразы: «До свидания».

1.2 Ведение делового телефонного разговора, при исходящем звонке

Чтобы избежать лишней траты времени, к деловому телефонному звонку лучше подготовится заранее. Все, что может понадобиться во время разговора, нужно держать под рукой (необходимые документы, письменные принадлежности и т.д.). Также желательно составить список вопросов, чтобы не упустить что-нибудь важное и не создавать ненужных пауз.

Оптимальное время для телефонного звонка выбирается по трем признакам, вместе взятым:

- когда, предположительно, звонок будет удобнее для абонента;

- когда к абоненту проще дозвониться;

- когда вам будет удобнее позвонить.

Считается, что не стоит отвлекать людей телефонными звонками в первой половине рабочего дня, когда они могут с наибольшим успехом решать свои задачи. Наиболее благоприятное для телефонных звонков время — с 8.00 до 9.30, с 13.30 до 14.00, после 16.30 [3]. В другие часы длительность решения вопроса по телефону почти удваивается. Допустимо позвонить предварительно в первой половине рабочего дня, только для того, чтобы условиться о времени предстоящих телефонных переговоров. Предупреждать о своем звонке желательно заблаговременно, договариваясь о дате и конкретном времени звонка. Это позволяет экономить время и ускоряет решение деловых вопросов.

Позвонив по телефону, необходимо поздороваться и представиться. При этом не следует употреблять следующие фразы: «Вас беспокоит...» или «Вас тревожит...». Говоря человеку, что вы его тревожите (беспокоите), вы формируете у него определенное — нежелательное — отношение к себе и своему звонку. Это вынуждает его насторожиться, и относиться к вашему звонку как к нежелательному отвлечению от дел. Можно просто сказать: «Здравствуйте, вам звонит Елена Владимировна из компании «НИКА».

Затем следует спросить, может ли оппонент говорить с вами. У каждого человека есть свой список дел, запланированные встречи, собрания и т. д.. Особенно это касается звонков на мобильный телефон - собеседник может находиться где угодно и быть занятым чем угодно.

Есть два способа использования данных рекомендаций:

1. Представиться + спросить о возможности уделить время + назвать цель звонка.

2. Представиться + назвать цель звонка + спросить о возможности уделить время.

Рекомендуется незамедлительно переходить к сути своего звонка как можно быстрее. Не стоит тратить время на бессмысленные вопросы, такие как:

- «Ну и как вам эта погода?»

- «Вы видели вчера в новостях...?»

- «Вы слышали последнюю новость о ….?»

Общаясь по телефону, необходимо быть кратким и не отклоняться от темы разговора. Исключением из данного правила является общение по телефону с клиентами, с которыми за годы совместной работы развились теплые приятельские или даже дружеские отношения.

Деловой разговор требует краткости, поскольку от длительных разговоров по служебному телефону страдают интересы дела. Обычная норма продолжительности такого разговора - 3 минуты [3]. Опыт людей с высокой культурой телефонного общения говорит, что 20 секунд хватает на установление контакта, 40 секунд вполне достаточно, чтобы сформулировать проблему. За 100 секунд эту проблему можно серьезно обсудить. Поблагодарить собеседника и корректно выйти из разговора возможно за 20 секунд. Итого 180 секунд, или ровно 3 минуты.

Если предстоят длительные телефонные переговоры, то желательно назначать их на такое время, которое будет удобно для оппонента. При общении с очень занятыми людьми надо договариваться о «телефонном дне» и строго ему следовать.

Если возникла договоренность о звонке партнеру, то это обещание надо обязательно выполнять. Желательно перезванивать при первой возможности и не позднее, чем в течение суток. В ином случае будет грубейшее нарушение правил делового этикета. Телефонный деловой этикет не допускает «повисших звонков». Они оставляют неприятный осадок и создают вам репутацию человека, который не заинтересован в контактах. Если обстоятельства изменились, и уже нет заинтересованности в контактах с данным собеседником, то и в этом случае телефонный этикет обязывает перезвонить, извиниться за причиненное беспокойство и сообщить, что вопрос уже решен.

Если при звонке не сразу попадаете на нужного вам человека, тогда необходимо представиться и попросить пригласить его к телефону. Попросить – потому, что человек делает для вас небольшое одолжение, а пригласить – потому, что это самая удачная форма просьбы: «Пригласите, пожалуйста, Елену Владимировну». Не стоит говорить: «Позовите...». Когда вас соединят, не следует уточнять, кто у телефона. Надо назвать свою фамилию и поздороваться, прежде чем начать непосредственный разговор.

В случае если нужного абонента не оказалось на месте или он не может в данный момент подойти к телефону, необходимо попросить передать информацию о вашем звонке и оставить контактную информацию о том, по какому телефону и в какое время можно с вами связаться.

Во время телефонного разговора необходимо следить за интонацией своего голоса.Голос выдает настроение, что отлично улавливается собеседником. Поэтому нужно контролировать эмоции. Недопустимо перекладывать своё раздражение, усталость или плохое настроение на собеседника. На интонацию влияет даже поза, в которой человек разговаривает. И если вы лежите в кресле, свободной рукой перелистывая журнал, можете быть уверены, собеседник это почувствует. Когда человек лежит или полусидит, меняется угол диафрагмы и изменяется тембр его голоса. Поэтому собеседник, даже не видя вас, «услышит», что вы лежите. А это недопустимо, ведь голос человека в таком положении кажется незаинтересованным и полным безразличия.

При необходимости можно фиксировать телефонный разговор на диктофон, но для этого обязательно нужно спросить согласие собеседника, в отдельных случаях даже может потребоваться его письменное подтверждение.

Если телефонный разговор прервался, то перезвонить должен тот, по чьей инициативе состоялся разговор.

Не стоит извиняться перед собеседником за то, что заняли его время. Если вы считаете, что оторвали собеседника от важных дел или что отняли его ценное время, то не говорите ему об этом вслух. Сказав «извините, наша беседа затянулась, я, наверное, занял ваше время», — вы сами наведете его на мысль о том, что:

- он потерял свое время, общаясь с вами;

- ваше время ничего не стоит;

- вы не уверены в себе;

- вы чувствуете себя виноватым.

Вместо извинения следует поблагодарить собеседника:

- «Спасибо за то, что нашли возможность переговорить со мной».

- «Я понимаю вашу занятость, спасибо вам за время, выделенное на нашу беседу».

Заканчивая разговор по телефону, подведите его итоги. Суммируйте ключевые моменты разговора, а также достигнутые соглашения.

2 Нормы этикета при использовании мобильных телефонов

На сегодняшний день мобильной связью пользуются все без исключения, но мало кто знает о правилах его использования, а тем более об удобствах тех, кто вольно или невольно становится участником этих разговоров. Можно сказать, телефоны есть у всех, а культуры общения нет. Не всем, например, приходит в голову извиниться, если возникла необходимость ответить по телефону.

Разговор по мобильному телефону, однозначно, идентифицируется как личная беседа. Следовательно, об этой особенности никогда не следует забывать, разговаривая в присутствии посторонних или незнакомых лиц. При этом необходимо учитывать, что нашептывание в ситуациях конфиденциального разговора ставит разговаривающего в двусмысленное положение и является травмирующим фактором для других людей, в присутствии которых происходит общение. Однако и громкий разговор, особенно в присутствии нескольких лиц или в общественном месте, обладает точно таким же дестабилизирующим свойством.

В рабочей обстановке особенно важно, чтобы звонок не звучал слишком громко или пронзительно. Кроме того, звонок мобильного телефона не должен отображать желание его владельца произвести неадекватное впечатление разного рода «приколами» на окружающих. Выбирая мелодию для своего телефона, следует хорошо обдумать все риски, связанные с личными предпочтениями, чтобы в результате не выглядеть легкомысленным весельчаком или вчерашним студентом. Мелодия звонка является косвенным подтверждением вкуса, культуры и статуса хозяина мобильного телефона.

Для делового человека оказаться без телефонной связи, означает полностью обезоружить себя в деловой среде. Однако на время встречи с деловыми партнерами или клиентами следует отключать телефон (или, как минимум, перевести его в режим переадресации, вибрации или беззвучный режим). Если ожидается важный звонок, то необходимо до начала встречи предупредить присутствующих, объяснить ситуацию и заранее извиниться. Но, в любом случае, такой звонок следует рассматривать как необходимость исключительной надобности.

Не следует так же забывать о том, что телефон сам по себе является мощным раздражителем. В условиях общения по мобильной связи эти негативные особенности телефонного взаимодействия значительно усиливаются. Поэтому частые звонки, постоянные переговоры по мобильному телефону, в особенности на встречах и совещаниях, способны полностью разрушить атмосферу и тональность деловых переговоров, которые требуют напряженной, а иногда и длительной подготовительной работы.

Совершенно очевидно, что необходимость унификации правил общения по мобильной связи является весьма актуальной темой в сфере деловой культуры современной России. Однако в нашей стране пока таких законов нет, а игнорирование общепринятых норм в системе пользования мобильными телефонами в общественных местах, является узнаваемой чертой российского гражданина. Между тем, запреты весьма скромны и ничуть не ограничивают личных свобод. Не принято пользоваться телефоном в театре, в консерватории, на концертах, в церкви, в библиотеке, на борту самолета и везде, где посторонние звуки нарушают права граждан на покой, отдых или составляют опасность для технических служб.

Заключение

Телефон уже давно вошел в нашу повседневную жизнь, а в деловом мире он просто незаменим. По телефону ведутся важные переговоры, назначаются встречи, даже заключаются сделки.

Для современного делового человека крайне необходимо знание и неукоснительно соблюдение норм этикета делового телефонного разговора. Соблюдая правила этикета при телефонном разговоре, вы демонстрируете не только свой деловой профессионализм, но и общую культуру, образованность.

Соблюдение правил этикета должно стать нормой для сотрудников любой компании, независимо от сферы деятельности. Телефонный этикет является частью корпоративной культуры и одним из важных компонентов имиджа. Улучшение качества общения с партнерами и клиентами - залог успеха компании в конкурентной борьбе.

Библиографический список

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 208 с.
2. Денни Р. Есть контакт! Приемы деловых коммуникаций. – СПб.: Питер, 2002. – 128 с. – (Серия «Бизнес-психология»).
3. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. — 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2002.- 320 с.:ил.
4. Ханников А.В. Деловой этикет и ведение переговоров. Правила хорошего тона с комментариями психолога. – М. Эксмо, 2005 – 384 с.
5. Все об этикете. Энциклопедия этикета [Электронный ресурс]. – [http://vipetiket.ru](http://vipetiket.ru/)
6. Этикет. Основы этикета [Электронный ресурс]. –  [http://www.alletiket.ru](http://www.alletiket.ru/)