**Телефонний зв'язок як особлива сфера спілкування**

**Зміст**

Вступ

1. «Захист від телефону»
2. Метод відгородження
3. Розмова без відкладання
4. Зворотний дзвінок
5. «Телефонний блок»
6. «Коли дзвонити і яка моя мета?»
7. Телефон і щоденник часу
8. Коли краще не дзвонити?
9. Яка моя мета?
10. Телефонна розмова
11. 10 порад
12. Якщо дзвониш ти
13. Якщо дзвонять тобі
14. Яке питання, така відповідь
15. 12 помилок біля телефонного апарату

Висновок

Список літератури

**Вступ**

Телефон необхідний в багатьох невідкладних життєвих ситуаціях. І не тільки драматичних. Побачення з улюбленою людиною, візит до друзів, відвідини театру часто призначаються по телефону. Телефон нині є в кожній установі, підприємстві, організації, в багатьох квартирах. Він - невід'ємна частина нашого життя. Якщо по особистому телефону можна без особливого збитку для суспільства говорити достатньо довго, то по службовому телефону одночасно дзвонять багато людей і від того, що вони не можуть зв'язатися з вами через зайнятість лінії, страждає справа, затягується рішення важливих питань. Втім, розмова і по домашньому телефону зриває плани знайомих і родичів.

Телефонний зв'язок - особлива сфера спілкування, яка вимагає певних навиків. Але потрібно сказати, що правильно користуватися нею уміють ще далеко не всі.

**1. «Захист від телефону»**

Кожний, хто дзвонить тобі по телефону, переконаний в тому, що він - єдиний. і немає питання більш важливого ніж у нього. Плюс він упевнений в тому, що ти можеш слухати тільки його весь робочий день. І якщо ти спробуєш переконати таку людину, обмежити час розмови або взагалі відхилитися, по-перше, він не зрозуміє тебе, а по-друге, важко передбачати, до яких наслідків може привести твою відмову.

**1.1 Метод відгородження**

Телефон може віднімати дуже багато часу. Як вписати його в робочий день? Буде краще, якщо ти наперед відгородишся від непотрібних дзвінків або відсунеш їх на інше, більш зручне для тебе час.

* Проінформуй всіх, з ким ти говориш по телефону (підлеглих, колег, клієнтів, друзів, родичів) про те, коли тобі не дзвонити.
* Признач по можливості час для щоденних активних (витікаючих від тебе) телефонних переговорів.
* Повідом своїх абонентів час, коли тобі краще всього дзвонити.
* Уникай в кінці розмови фраз типу : «Подзвоніть мені як-небудь!». якщо бажаєш, щоб людина дзвонила ще раз.
* Не примушуй чекати людей, які розраховують отримати від тебе звістку, а дзвони в точно призначене тобою час, перш ніж вони подзвонять тобі і нагадають.
* Нехай всі вхідні телефонні дзвінки йдуть через твого секретаря або через автовідповідач.

У багатьох людей є емоційне упередження проти автовідповідача. Він «глушить» всі дзвінки без розбору. Проте його переваги в порівнянні з повним відключенням телефону полягають в тому, що після завершення всіх справ можна прослуховувати повідомлення абонентів і подзвонити їм.

* Якщо у тебе немає секретаря або автовідповідача, ти зможеш захиститися від непотрібних дзвінків за допомогою таких коротких і точних фраз, як : «Я передзвоню вам пізніше» або «Будь ласка, передзвоніть мені в 16 годин».

**1.2 Розмова без відкладання**

У виняткових випадках, коли прориваються важливі дзвінки, або під час телефонного «години прийому», ти повинен зразу ж на початку розмови з'ясувати :

* Хто твій абонент, з якої фірми, яка у нього посада, які питання вирішує .
* Чого він хоче.
* Наскільки терміново і важливо його справа (термін виконання).
* Коли ти зможеш подзвонити йому(після того, як виконаєш його прохання або пропозицію ).
* По якому номеру ти можеш додзвонитися до нього (при першому контакті: адреса, номер телефону або телекса, точне написання прізвища).

І, звичайно, потрібно записати всі відповіді на ці питання.

**1.3 Зворотний дзвінок**

Третій метод раціональної роботи з телефоном (після відгородження і розмови без відкладання ) - зворотний (у відповідь) дзвінок..

Чому привід для дзвінка до тебе повинен автоматично вважатися більш важливим, ніж твоя справа, яку ти перериваєш, знімаючи трубку? Один із західних менеджерів так говорив із цього приводу: «Ніхто не розраховує на те, що лікар або хірург перерве прийом або операцію і підійде до телефону. Ніхто не попросить до телефону адвоката під час службового розгляду або професора під час лекції. Чому ж можна чекати від ділової людини, що він «завжди готовий», коли дзвонить телефон?»

1. «**Телефонний блок»**

Метод зворотних дзвінків штовхає до ще одного методу - «телефонний блок».

* Вибери один-два тимчасових проміжки, наприклад, ближче до полудня або до вечора, коли ти зможеш вести всі свої телефонні розмови послідовно (всі разом) або серіями, заздалегідь підготувавшись до однорідної роботи.
* І не заважатимуть вхідні дзвінки. Якщо ти наперед визначиш мету розмови, то відразу зможеш почати обговорення важливих речей. Ти не витрачаєш час на поспішний пошук під час розмови необхідних документів. оскільки все вже приведено в порядок.
* Але стеж за тим, щоб «телефонні блоки» були не дуже тривалими (приблизно 30 хвилин), інакше телефон буде постійно зайнятий і ті що дзвонять тобі втратять терпіння.

**2. «Коли дзвонити і яка моя мета?»**

**2.1 Телефон і щоденник часу**

Для прискорення підготовки одного або декількох телефонних розмов можна використовувати план дня . Позначай в ньому питання для з'ясування по телефону, а також, при необхідності, їх результати :

* Розмова
* Партнер
* Тема, мотив
* Номер телефону
* Пріоритетність
* Контроль за виконанням

**2.2 Коли краще не дзвонити?**

* «Дрібні телефонні дзвінки» роби в той час, коли вони не можуть порушити хід роботи.
* Використовуй для цього «неодружені проміжки» часу, паузи між справами і нарадами.
* Не користуйся телефоном в робочі часи пік.
* Сприятливе для дзвінків час - з 8.00 до 9.30, з 13.30 до 14.00, після 16.30.
* Перед кожним дзвінком відповісти собі на три питання :

1. чи є однозначна потреба говорити?
2. чи обов'язково знати відповідь партнера?
3. а чи не можна побачити партнера (абонента) без дзвінка?

* Попередні міркування, які не приводять до телефонної розмови, цінніше, ніж телефонний дзвінок без мети або результату.

**2.3 Яка моя мета?**

Набирай номер абонента тільки тоді, коли буде ясна мета розмови:

* Чи хочу я просто підтримати контакт і обмінятися думкою з колегою?
* Чи хочу я дещо пригадати або встановити новий зв'язок?
* Чи хочу я отримати інформацію або передати її?
* Чи хочу я поділитися ідеєю і попросити оцінити її?
* Чи хочу я переконати іншого в своїх намірах і ближче познайомити з своїми проектами?
* З'ясуй найкращий час для дзвінка, щоб не відривати партнера від справи. Встанови цей час в кінці телефонної розмови або при особистій зустрічі.
* Попереджай про свій дзвінок завчасно . Багато хто з твоїх партнерів чекатиме твого дзвінка, якщо ти наперед вкажеш (за допомогою листа, телекса, секретаря ) точний час. Ти заощадиш їх і своє час і прискориш рішення проблеми.
* Готуйся до своїх дзвінків по-діловому і змістовно.
* Настройся на партнера і концентруйся на веденні розмови.

1. **Телефонна розмова**

1. **10 порад при веденні телефонної розмови**

Чітко вимовляй слова, не затуляй мікрофон, повторно називай своє ім'я - ці і інші правила широко відомі. Але плюс до них треба:

* Бути коротким.

Зводь фразу до мінімуму. Початок розмови визначає його хід і завершення.

«Добридень, пан Х., як ваші справи ?», - це не що інше, як запрошення до довгої розмови про сім'ю, відпустку, хобі і поточні події, аж до погоди.

«Добридень, пан Х.! Мені потрібно швидко отримати деякі відомості, якщо у Вас є для мене хвилина часу», - подібні фрази у жодному випадку не є неввічливими, але гарантують коротку телефонну розмову.

Якщо перший контакт має для мети розмови особливе значення, можеш стисло нагадати про сумісні справи. Незнайомцю доречно стисло представитися.

* Спочатку повідом, «про що йдеться», і тільки тоді поясни причини і подробиці .
* Не переривай розмову із тієї причини, що по іншому апарату поступає важливий дзвінок. У разі потреби запитай, чи можна урватися, і завір в тому, що ти передзвониш через 10 хвилин.
* Уникай «паралельних розмов» з оточуючими тебе людьми.
* Висловлюйся чітко і питай згоду свого абонента, якщо хочеш записати розмову на плівку або підключити паралельний апарат .
* В кінці тривалої розмови стисло підведи підсумки і перерахуй заходи, які треба прийняти (хто саме, коли і що повинен зробити).
* При необхідності попроси або пообіцяй коротке письмове підтвердження телефонних переговорів. Це - копія записів розмови з підписом.
* Під час розмови запиши такі важливі подробиці, як імена, цифри і основну інформацію, з якою потім можуть ознайомитися і яку можуть зрозуміти твої підлеглі або колеги.
* Стеж, особливо при міжміських розмовах, за тривалістю - вартістю твоєї розмови (використовуй для цієї мети секундомір, хронографію, пісочний годинник, електронний лічильник).
* Завершуй розмову, як тільки досягнута його мета !

Багато телефонних розмов часто тривають дуже довго, тому що обом партнерам важко їх завершити . «Велике спасибі, пан Х.! Я думаю, цього достатньо. Я сподіваюся вас незабаром побачити!» - такого роду фраза дозволяє закінчити розмову раціонально і стисло, рівно як ввічливо і не знеособлений. Прагни привчити своїх партнерів до свого стилю телефонних переговорів - стислості, але і ввічливості. Останнє враження від тебе повинне бути якнайкращим.

Телефон найбільш часто використовується в діловому світі і найбільш часто дає також приводи для непорозумінь. Привчи себе до того, щоб складати запис всіх важливих розмов. Навіщо?

Ти матимеш важливий документ (доказового характеру) для подальшої роботи. Запис можна робити безпосередньо на документі, що використовується при розмові, на діловому листі або на окремому листі.

1. **Якщо дзвониш ти**

До розмови :

* Подумай, чи така необхідна ця розмова.
* Визнач його мету.
* Май під рукою папір, олівець (ручку), а також календар і потрібні для розмови матеріали.

Під час розмови :

* Знявши трубку, представся : прізвище, ім'я, по батькові, відділ, підприємство (місто, республіка).
* Говори прямо в трубку.
* Вимовляй слова чітко .
* З'ясуй чи з тим ти говориш, хто тобі потрібен.
* Запитай чи є у співбесідника час на розмову або краще передзвонити пізніше.
* Постарайся створити позитивний настрій.
* Не заперечуй в «лоб» співбесіднику, якщо бажаєш добитися сприятливого результату розмови.
* Уважно слухай співбесідника, не переривай його.
* Говори спокійним голосом, не кричи.
* Спробуй додати своєму голосу приємну інтонацію.
* Частіше усміхайся. Співбесідник цього не бачить, але відчуває.
* Уникай монотонності, міняй темп і інтонацію розмови.
* Не говори дуже швидко або поволі, спробуй «підстроїться» під темп співбесідника.
* Не переоцінюй здатність співбесідника зрозуміти спеціальну термінологію.
* Уникай жаргону.
* Використовуй паузи.
* Якщо співбесідник не розуміє, не гарячися і не повторюй сказане тими ж словами, знайди нові.
* В кінці розмови уточни : хто і що далі робити.

Після розмови :

* Запитай у себе : чи сказане все потрібне ?
* Не слід кому-небудь передати це повідомлення ?
* Точно запиши підсумок розмови - про що домовився із співбесідником.
* Запиши, що ти обіцяв зробити.
* Зроби необхідні замітки в щоденнику.

1. **Якщо дзвонять тобі**

* Завжди поряд з телефоном тримай олівець і папір.
* Відповідаючи, називай своє прізвище і відділ (фірму).
* Запиши відразу прізвище подзвонив і його проблему.
* Якщо той, що подзвонив не представився, попроси його про це.
* Якщо ти не можеш відразу відповісти на питання, то :

а) передай зміст розмови людині, що знає дану проблему.;

б) запитай, чи можна передзвонити зразу ж, як з'ясується питання;

в) запитай, чи може співбесідник почекати.

* Якщо для цього потрібне багато часу, повідом про це співбесідника і запитай, чи може він почекати або краще передзвонити пізніше.
* З'ясувавши питання, подякуй співбесіднику і вибачся за те, що примусив його чекати.
* Якщо той, що подзвонив агресивний, не сприймай його поведінку як випад проти себе і не гарячися : очевидно, у такої поведінки є причина, постарайся її зрозуміти.

1. **Яке питання, така відповідь**

Основна мета всіх розмов по телефону - отримання повної і точної інформації, що виключає повторні уточнення. Що заважає цьому ? По-перше, невміння задавати питання, щоб інформація була повною. По-друге, бар'єри комунікацій, які спотворюють значення і ведуть до втрат інформації.

Критерії для оцінки отриманої інформації : повнота і точність, достовірність, корисність, новизна, своєчасність, необхідність реагування.

Швейцарський мислитель кінця XVIII в. Лафатер говорив : «Хочеш бути розумним - навчися розумно питати, уважно слухати, спокійно відповідати і переставати говорити, коли нічого більше сказати».

Ще в II в. до нашої ери римський імператор Квінтіліан для повного розуміння проблеми рекомендував набір питань : «Хто? Що? Як? Коли? Чому?».

1. **12 помилок біля телефонного апарату**

* Не піднімай трубку відразу після першого дзвінка.
* Кричиш в трубку, думаючи, що співбесідник погано тебе чує, породжувати шум власним же криком.
* Говориш традиційне «алло», що абсолютно не містить інформації.
* Грубиш, якщо абонент потрапив не за адресою.
* Набираєш номер, хоча дзвонили тобі і зв'язок урвався.
* Довго мовчиш, створюючи враження, що вас роз'єднали.
* Говориш про питання, що не підлягають оголошенню.
* Довго займаєш телефон, забуваючи, що він потрібен і іншим.
* Розмовляєш так, що заважаєш оточуючим
* Використовуєш службовий телефон в робочий час для приватних розмов.
* Отримавши на свій телефонний виклик відповідь, питаєш «Хто у телефону?».
* Не представившись, говориш ім'я людини, яка тобі потрібен.

**Висновок**

Так, щоб телефон став помічником в роботі і просто спілкуванні людей, а не заважав і не викликав роздратування у тебе і оточуючих, необхідне дотримання певних правил, що становлять культуру спілкування по телефону. А для себе корисно з'ясувати :

* Немає мети - не дзвони.
* Твоя справа важливіше, ніж слова абонента.
* Дай можливість використовувати телефон і іншим людям.
* Діловитість, стислість, точність, шанобливість, подяка – самі елементарні правила телефонного спілкування.

**Література**

1. Бодалев А.А. Сприйняття і розуміння людини людиною. - М.: Ізд-во МГУ, 1982.
2. Гольдим В.Е. Мова і етикет. - М.: 1983.
3. Комаров В.Д. Службова етика. - М.: Знание,1968.
4. Шепель в.М. Управлінська етика. - М.: Економіка, 1989.