**ВВЕДЕНИЕ.**

Телефон необходим во многих неотложных жизненных ситуациях. И не только драматических. Свидание с любимым человеком, визит к друзьям, посещение театра зачастую назначаются по телефону. Телефон нынче есть в каждом учреждении , предприятии, организации, во многих квартирах. Он - неотъемлемая часть нашей жизни. Если по личному телефону можно без особого ущерба для общества говорить достаточно долго , то по служебному телефону одновременно звонят многие люди и от того, что они не могут связаться с вами из-за занятости линии, страдает дело, затягивается решение важных вопросов. Впрочем , разговор и по домашнему телефону срывает планы знакомых и родственников.

Телефонная связь - особая сфера общения , которая требует определенных навыков. Но нужно сказать, что правильно пользоваться ею умеют еще далеко не все.

**1.«Защита от телефона».**

Каждый , кто звонит тебе по телефону , убежден в том, что он - единственный ,. и нет вопроса более важного чем у него. Плюс он уверен в том, что ты можешь слушать только его весь рабочий день. И если ты попытаешься разубедить такого человека , ограничить время разговора или вообще уклониться ,.во-первых, он не поймет тебя, а во-вторых, трудно предвидеть, к каким последствиям может привести твой отказ.

**1.1. Метод отгораживания.**

Телефон может отнимать очень много времени. Как вписать его в рабочий день ? Будет лучше, если ты заранее отгородишься от ненужных звонков или отодвинешь их на другое , более удобное для тебя время.

* Проинформируй всех, с кем ты говоришь по телефону (подчиненных, коллег, клиентов, друзей, родственников) о том, когда тебе не звонить.
* Назначь по возможности время для ежедневных активных (исходящих от тебя) телефонных переговоров.
* Сообщи своим абонентам время , когда тебе лучше всего звонить.
* Избегай в конце разговора фраз типа : «Позвоните мне как-нибудь!»,. если желаешь , чтобы человек звонил еще раз.
* Не заставляй ждать людей , которые рассчитывают получить от тебя известие, а звони в точно назначенное тобой время , прежде чем они позвонят тебе и напомнят.
* Пусть все входящие телефонные звонки идут через твоего секретаря или через автоответчик.

У многих людей есть эмоциональное предубеждение против автоответчика. Он «глушит» все звонки без разбора. Однако его преимущества по сравнению с полным отключением телефона состоят в том , что после завершения всех дел можно прослушать сообщения абонентов и позвонить им.

* Если у тебя нет секретаря или автоответчика, ты сможешь защититься от ненужных звонков с помощью таких кратких и точных фраз, как : «Я перезвоню вам позже» или «Пожалуйста, перезвоните мне в 16 часов».

**1.2.Разговор без откладывания.**

В исключительных случаях , когда прорываются важные звонки , или во время телефонных «часов приема» , ты должен сразу же в начале разговора выяснить :

* Кто твой абонент, из какой фирмы, какая у него должность, какие вопросы решает .
* Чего он хочет.
* Насколько срочно и важно его дело (срок исполнения).
* Когда ты сможешь позвонить ему(после того как выполнишь его просьбу или предложение ).
* По какому номеру ты можешь дозвониться до него (при первом контакте: адрес, номер телефона или телекса , точное написание фамилии).

И ,естественно , надо записать все ответы на эти вопросы.

1. **Обратный звонок.**

Третий метод рациональной работы с телефоном (после отгораживания и разговора без откладывания ) - обратный (ответный) звонок..

Почему повод для звонка к тебе должен автоматически считаться более важным , чем твое дело, которое ты прерываешь , снимая трубку? Один из западных менеджеров так говорил на этот счет: «Никто не рассчитывает на то , что врач или хирург прервет прием или операцию и подойдет к телефону .Никто не попросит к телефону адвоката во время служебного разбирательства или профессора во время лекции. Почему же можно ожидать от делового человека , что он «всегда готов» , когда звонит телефон?»

1. **«Телефонный блок».**

Метод обратных звонков толкает к еще одному методу - «телефонный блок».

* Выбери один-два временных промежутка, например, ближе к полудню или к вечеру , когда ты сможешь вести все свои телефонные разговоры последовательно (все вместе) или сериями , предварительно подготовившись к однородной работе.
* И не будут мешать входящие звонки. Если ты заранее определишь цель разговора , то сразу сможешь начать обсуждение важных вещей. Ты не тратишь время на поспешный поиск во время разговора необходимых документов,. поскольку все уже приведено в порядок.
* Но следи за тем , чтобы «телефонные блоки» были не слишком продолжительными (примерно 30 минут) , иначе телефон будет постоянно занят и звонящие тебе потеряют терпение.

**2. «Когда звонить и какова моя цель?»**

**2.1. Телефон и дневник времени.**

Для ускорения подготовки одного или нескольких телефонных разговоров можно использовать план дня . Помечай в нем вопросы для выяснения по телефону , а также, при необходимости , их результаты :

* Разговор
* Партнер
* Тема, повод
* Номер телефона
* Приоритетность
* Контроль за исполнением

**2.2. Когда лучше не звонить?**

* «Мелкие» телефонные звонки делай в то время, когда они не могут нарушить ход работы.
* Используй для этого «холостые» промежутки времени , паузы между делами и совещаниями.
* Не пользуйся телефоном в рабочие часы пик.
* Наиболее благоприятное для звонков время - с 8.00 до 9.30, с 13.30 до 14.00, после 16.30.
* Перед каждым звонком ответить себе на три вопроса :

1. имеется ли однозначная потребность говорить?
2. обязательно ли знать ответ партнера?
3. а нельзя ли увидеть партнера (абонента) без звонка?

* Предварительные соображения , которые не приводят к телефонному разговору , ценнее , чем телефонный звонок без цели или результата.

**2.3. Какова моя цель?**

Набирай номер абонента только тогда, когда будет ясна цель разговора:

* Хочу ли я просто поддержать контакт и обменяться мнением с коллегой ?
* Хочу ли я кое-что вспомнить или установить новую связь?
* Хочу ли я получить информацию или передать ее?
* Хочу ли я поделиться идеей и попросить оценить ее?
* Хочу ли я убедить другого в своих намерениях и ближе познакомить со своими проектами?
* Выясни самое лучшее время для звонка , чтобы не отрывать партнера от дела. Установи это время в конце телефонного разговора или при личной встрече.
* Предупреждай о своем звонке заблаговременно . Многие из твоих партнеров будут ждать твоего звонка , если ты заранее укажешь (с помощью письма , телекса , секретаря ) точное время. Ты сэкономишь их и свое время и ускоришь решение проблемы.
* Готовься к своим звонкам по-деловому и содержательно.
* Настройся на партнера и сконцентрируйся на ведении разговора.

1. **Телефонный разговор.**
2. **10 советов при ведении телефонного разговора.**

Четко произноси слова ,не заслоняй микрофон , повторно называй свое имя - эти и другие правила широко известны. Но плюс к ним надо:

* Быть кратким.

Своди фразу до минимума. Начало разговора определяет его ход и завершение.

«Добрый день , господин Х., как ваши дела ?», - это не что иное, как приглашение к долгому разговору о семье , отпуске, хобби и текущих событиях , вплоть до погоды.

«Добрый день, господин Х.! Мне нужно быстро получить некоторые сведения , если у Вас есть для меня минута времени», - подобные фразы ни в коем случае не являются невежливыми , но гарантируют краткий телефонный разговор.

Если первый контакт имеет для цели разговора особое значение , можешь кратко напомнить о совместных делах. Незнакомцу уместно кратко представиться.

* Сначала сообщи , «о чем идет речь» , и только затем объясни причины и подробности .
* Не прерывай разговор по той причине , что по другому аппарату поступает важный звонок. В случае необходимости спроси , можно ли прерваться , и заверь в том, что ты перезвонишь через 10 минут.
* Избегай «параллельных разговоров» с окружающими тебя людьми.
* Изъясняйся четко и спрашивай согласие своего абонента , если хочешь записать разговор на пленку или подключить параллельный аппарат .
* В конце длительного разговора кратко подведи итоги и перечисли меры , которые надо принять (кто именно , когда и что должен сделать).
* При необходимости попроси или пообещай краткое письменное подтверждение телефонных переговоров. Это - копия записей разговора с подписью.
* Во время разговора запиши такие важные подробности , как имена , цифры и основную информацию , с которой потом могут ознакомиться и которую могут понять твои подчиненные или коллеги.
* Следи, особенно при междугородних разговорах , за продолжительностью - стоимостью твоего разговора (используй для этих целей секундомер , хронограф, песочные часы , электронный счетчик).
* Завершай разговор , как только достигнута его цель !

Многие телефонные разговоры часто длятся очень долго , потому что обоим партнерам трудно их завершить . «Большое спасибо, господин Х.! Я думаю , этого достаточно. Я надеюсь вас в скором времени увидеть!» - такого рода фраза позволяет закончить разговор рационально и кратко, равно как вежливо и не обезличенно. Старайся приучить своих партнеров к своему стилю телефонных переговоров - краткости , но и вежливости. Последнее впечатление от тебя должно быть наилучшим.

Телефон наиболее часто используется в деловом мире и наиболее часто дает также поводы для недоразумений. Приучи себя к тому , чтобы составлять запись всех важных разговоров. Зачем?

Ты будешь иметь важный документ (доказательного характера) для последующей работы. Запись можно делать непосредственно на документе , используемом при разговоре, на деловом письме или на отдельном листе.

**3.2. Если звонишь ты . . .**

До разговора :

* Подумай , так ли необходим этот разговор.
* Определи его цель.
* Имей под рукой бумагу, карандаш (ручку), а также календарь и нужные для разговора материалы.

Во время разговора :

* Сняв трубку, представься : фамилия, имя, отчество, отдел, предприятие (город, республика).
* Говори прямо в трубку.
* Произноси слова четко .
* Выясни с тем ли ты говоришь, кто тебе нужен.
* Спроси есть ли у собеседника время на разговор или лучше перезвонить попозже.
* Постарайся создать положительное настроение.
* Не возражай в «лоб» собеседнику, если желаешь добиться благоприятного исхода разговора.
* Внимательно слушай собеседника, не прерывай его.
* Говори спокойным голосом , не кричи.
* Попробуй придать своему голосу приятную интонацию.
* Чаще улыбайся. Собеседник этого не видит, но чувствует.
* Избегай монотонности, меняй темп и интонацию разговора.
* Не говори слишком быстро или медленно , попробуй «подстроится» под темп собеседника.
* Не переоценивай способность собеседника понять специальную терминологию.
* Избегай жаргона.
* Используй паузы.
* Если собеседник не понимает, не раздражайся и не повторяй сказанное теми же словами, найди новые.
* В конце разговора уточни : кто и что дальше будет делать.

После разговора :

* Спроси у себя : сказано ли все нужное ?
* Не следует кому-либо передать это сообщение ?
* Точно запиши итог разговора - о чем договорился с собеседником.
* Запиши, что ты обещал сделать.
* Сделай необходимые заметки в ежедневнике.

**3.3. Если звонят тебе . . .**

* Всегда рядом с телефоном держи карандаш и бумагу.
* Отвечая , называй свою фамилию и отдел (фирму).
* Запиши сразу фамилию позвонившего и его проблему.
* Если позвонивший не представился, попроси его об этом.
* Если ты не можешь сразу ответить на вопрос, то :

а) передай содержание разговора человеку, знающему данную проблему.;

б) спроси, можно ли перезвонить сразу же ,как выяснится вопрос;

в) спроси, может ли собеседник подождать.

* Если для этого требуется много времени, сообщи об этом собеседнику и спроси, может ли он подождать или лучше перезвонить попозже.
* Выяснив вопрос, поблагодари собеседника и извинись за то, что заставил его ждать.
* Если позвонивший агрессивен, не воспринимай его поведение как выпад против себя и не раздражайся : очевидно, у такого поведения есть причина, постарайся ее понять.

1. **Каков вопрос, таков ответ.**

Основная цель всех разговоров по телефону - получение полной и точной информации, исключающей повторные уточнения. Что мешает этому ? Во-первых, неумение задавать вопросы, чтобы информация была полной. Во-вторых, барьеры коммуникаций, которые искажают смысл и ведут к потерям информации.

Критерии для оценки полученной информации : полнота и точность , достоверность , полезность, новизна, своевременность, необходимость реагирования.

Швейцарский мыслитель конца XVIII в. Лафатер говорил : «Хочешь быть умным - научись разумно спрашивать, внимательно слушать, спокойно отвечать и переставать говорить, когда нечего больше сказать».

Еще во II в. до нашей эры римский император Квинтилиан для полного понимания проблемы рекомендовал набор вопросов : «Кто? Что? Как? Когда? Почему?».

**3.5. 12 ошибок около телефонного аппарата.**

* Не поднимай трубку сразу после первого звонка.
* Кричишь в трубку ,.думая, что собеседник плохо тебя слышит, порождая шум собственным же криком.
* Говоришь традиционное «алло», что совершенно не содержит информации.
* Грубишь, если абонент попал не по адресу.
* Набираешь номер, хотя звонили тебе и связь прервалась.
* Долго молчишь, создавая впечатление , что вас разъединили.
* Говоришь о вопросах , не подлежащих оглашению.
* Долго занимаешь телефон, забывая, что он нужен и другим.
* Разговариваешь так, что мешаешь окружающим
* Используешь служебный телефон в рабочее время для частных разговоров.
* Получив на свой телефонный вызов ответ , спрашиваешь «Кто у телефона?».
* Не представившись , говоришь имя человека , который тебе нужен.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ.**

Таким образом , чтобы телефон стал помощником в работе и просто общении людей . а не мешал и не вызывал раздражение у тебя и окружающих, необходимо соблюдение определенных правил, составляющих культуру общения по телефону. А для себя полезно уяснить :

* Нет цели - не звони.
* Твое дело важнее , чем слова абонента.
* Дай возможность использовать телефон и другим людям.
* Деловитость, краткость, точность, уважительность, благодарность - элементарнейшие правила телефонного общения.

**СОДЕРЖАНИЕ.**

Введение.

1. «Защита от телефона».
2. Метод отгораживания.
3. Разговор без откладывания.
4. Обратный звонок.
5. «Телефонный блок».
6. «Когда звонить и какова моя цель?»
7. Телефон и дневник времени.
8. Когда лучше не звонить?
9. Какова моя цель?
10. Телефонный разговор.
11. 10 советов.
12. Если звонишь ты . . .
13. Если звонят тебе . . .
14. Каков вопрос , таков ответ.
15. 12 ошибок около телефонного аппарата.

Заключение.

Список литературы.

**Литература.**

1. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. - М.: Изд-во МГУ, 1982.
2. Гольдим В.Е. Речь и этикет. - М.: 1983.
3. Комаров В.Д. служебная этика. - М.: Знание,1968.
4. Шепель в.М. Управленческая этика. - М.: Экономика, 1989.