**Деловая беседа по телефону**

Это самый быстрый деловой контакт и особое умение. Нельзя не вспомнить по подводу ряд высказываний. Пока слово не произнесено, оно - узник того, кто собирался его сказать. Когда же слово сказано, его пленником становится тот, кто произнес его (Древняя мудрость); "Я написал длинное письмо, потому что у меня не было времени, чтобы написать короткое" (Блез Паскаль).

Значение телефонного общения трудно переоценить, так как это самый простой способ установления контакта; телексы, телетайпы, факсы лишь дополняют его. Умение деловых людей вести телефонную коммуникацию влияет на их личный авторитет и на реноме фирмы, организации, которую они представляют.

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. Подсчитано, что каждый разговор по телефону длится в среднем от 3 до 5 минут. Следовательно, в общей сложности, например, руководитель теряет в день на телефонное общение около 2-2,5 часа, а иногда - от 3 до 4,5 часа. Телефонные звонки нарушают нормальный режим работы, разбивают рабочий день на короткие отрезки времени средней продолжительностью 10-30 минут (а порой 5-10 минут), что не позволяет сосредоточиться на проблемах и иногда провоцирует стресс. Около 60 % разговоров по служебному телефону приходится на первую половину дня. В этой связи требуется не только умение вести короткий разговор, но и мгновенно перестраиваться, мобильно реагируя на разных партнеров и разные темы.

Попробуем набросать план короткого телефонного разговора. 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.

В.И. Бенедиктова в книге "О деловой этике и этикете" приводит краткий перечень того, что не следует и что следует делать в тот момент, когда в вашем офисе звонит телефон.

|  |  |
| --- | --- |
| **Не следует** | **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". | 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 типа "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!

***Итак, 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.