***Телефонный этикет.***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | По принятому в деловом мире «телефонному этикету» каждый из говорящих должен независимо от хода и завершения разговора придерживаться определенного набора*этикетно-речевых формул* общения по телефону.    Умение говорить по телефону, не растрачивая времени и при этом решая все вопросы, предполагает владение определенным набором речевых формул.    *Начало разговора*  Информационный повод:  *Вам звонят из фирмы,*..  *Моя фамилия... Я хотел бы...*  *С вами говорит менеджер по продажам...*    Просьба, запрос информации, желание получить совет или поддержку:    *Вас беспокоит...*  *Могу я поговорить с...*  *Я хотел бы узнать...*  *Вы не могли бы дать информацию.*..    Исследователи утверждают, что человек принимает решение о продолжении разговора в первые четыре секунды. Но начальная фраза, как правило, нейтральна к основному предмету разговора. Произвести хорошее впечатление сразу вам помогут в первую очередь тембр голоса, интонация уверенности и дружелюбия, размеренный ритм речи. Далее необходимо продумать главную фразу, решающую вопрос о продолжении разговора; она должна содержать обещание, интригу, новизну подхода к проблеме и т.п.    *Основной момент разговора*    Интригующее обещание: выгода, прибыль, эффект, бесплатные услуги, скорость исполнения:    *У нас для вас интересное предложение...*  *Хотим сделать вам взаимовыгодное предложение...*  *Мы хотели бы ознакомить вас с новой системой наших скидок...*  *У нас появилась возможность оказывать ряд услуг бесплатно*  *Недавно мы изменили систему поставки товаров, поэтому...*    Нельзя быть уверенным, что каждый телефонный разговор закончится немедленной договоренностью. Но если вы – вежливый человек, не обрывайте разговор, не бурчите, не отмахивайтесь навсегда от этого собеседника; как знать, возможно позднее вы сами к нему обратитесь.    *Завершение разговора*    Нейтральное:  *До свидания.*  *Всего доброго. Спасибо за информацию.*  *Будьте здоровы, всего хорошего.*  С надеждой на будущие контакты:  *Уверен, что наши контакты будут продуктивны.*  *Думаю, мы нашли общий язык.*  *Рад был слышать. Надеюсь, мы продолжим разговор при встрече.*    Среди людей, часто ведущих телефонные разговоры, встречаются чересчур многоречивые. Однако указать им прямо на необходимость сократить поток речи бывает неудобно; вам не хочется обидеть разошедшегося «оратора» даже тогда, когда он говорит вообще не по существу дела. Попробуйте использовать тот факт, что вас только слышат, но не видят. В этом случае вполне уместны следующие фразы (особенно, если они соответствуют действительности):  – Простите, пожалуйста, мне звонят по второму телефону.  – Хотел бы продолжить наш разговор, но через пять минут у менясовещание.  – Извините, нас может прервать международный телефонный звонок. Лучше поговорим в другой раз.  – К сожалению, у меня сейчас важная деловая встреча.  Для того чтобы окончательно убедить собеседника в вашем расположении к нему, добавьте:  – Я позвоню вам в понедельник.  – Позвоните, если ситуация изменится.  – Давайте не будем надолго откладывать встречу.  Если вы не хотите продолжения контактов, а в ином случае не надеетесь на их продолжение, скажите:  – Жаль, что не смог убедить вас.  – Сожалею, что вы не станете нашим клиентом.  – В любом случае желаю вам успехов.  – Буду рад изменению ситуации.  На тренингах персонала в крупных организациях сотрудники задают, как правило, одни и те же вопросы. Приведем эти вопросы и ответы на них.  1. Отвечать ли на звонок, если у вас посетитель? Да, но извиниться в трубку и перед посетителем, попросив подождать немного того, кто в этой ситуации покажется вам более важным. Если разговор по телефону можно возобновить позже, договоритесь об этом, если нет, попросите посетителя, «не теряя мысль». дать вам возможность закончить разговор.  2. Если у вас обеденный перерыв, но вы в кабинете, как реагировать на звонок?  Снять трубку, узнать, кто звонит, и, если возможно, перенести разговор. При этом постарайтесь не потерять потенциального клиента, ведь результативный деловой разговор улучшит ваше самочувствие скорее, чем любой обед.  3. Если звонящий представляется другом вашего шефа, нужно ли сразу их соединять?  Сначала убедитесь, что этого хочет шеф.  4. Если того, кому звонили, нет на месте, нужно ли называть свое имя?  Нужно, если вы хотите перезвонить или просите его позвонить вам. Не нужно, если вы не заинтересованы в дальнейших контактах лично с ним. Но в любом случае вы должны сказать, кто и откуда звонил, иначе вас могут заподозрить в желании получить «закрытую» информацию. Кроме того. не забывайте, что во многих офисах установлены аппараты с определителем номера звонящего.  Самое грубое нарушение делового этикета – не перезвонить, когда вашего звонка (или прихода) ждут. Это необходимо сделать в течение рабочего дня, даже вечером, не откладывать на долгое время.  Серьезное нарушение этикета – заставлять ждать у телефона говорящего с вами человека, решая в это время свои проблемы «на месте». В этом случае даже извинения бывает не всегда достаточно. Лучше договориться о повторном звонке собеседнику через какое-то время.  Сейчас много говорят о необходимости создания так называемых фирменных стандартов поведения сотрудников. В первую очередь решают вопрос о том, какие слова, сказанные сотрудником фирмы по телефону после снятия трубки, могут расположить звонящего к фирме, запомнятся ему как фирменный стиль. Любому из нас приятнее услышать «Добрый день. Издательский дом «Сириус». Слушаю вас» вместо безликого «Алло! Кто говорит?» Еще один «стандарт» – фразы, помогающие избегать подрыва доверия к вашей фирме в ходе разговора:     |  |  | | --- | --- | | Не стоит | Лучше | | Я не знаю...  Мы не сможем этого для вас сделать...  Вы должны...  Подождите секундочку...  Нам это не интересно. | Мне нужно уточнить...  В настоящее время это довольно сложно, однако...  Для вас имеет смысл... Лучше...  Чтобы найти эти материалы, мне понадобится минуты 3-4. Вы подождете?  Сейчас мы занимаемся деятельностью иного профиля. |     Часто можно слышать, что телефонный разговор не принес пользы, потому что инициатор не успел «собраться с мыслями», а собеседник «забросал его вопросами». Конечно, бывает и так, однако старайтесь продумывать схему и содержание вашего разговора до того, как снимете трубку (если звоните вы);  • Подумайте, почему вы звоните? Чем вы можете заинтересовать собеседника? Что вы ждете от него?  • Составьте список причин, по которым ему была бы полезна встреча с вами, выгодны ваши контакты.  • Продумайте разговор в деталях, чтобы избежать потери времени.  • В качестве подготовки почвы для разговора оставьте у секретаря нужной вам организации буклет вашей фирмы или рекламную листовку.  • Начните разговор с вопроса об отношении к вашим материалам и, следовательно, к вашему предложению.  • Если ситуация разговора проиграна, обязательно попытайтесь узнать, в чем была причина, какова ваша оплошность, что сделать, чтобы это не повторилось.  • Не вдавайтесь в подробности, особенно в первом разговоре, оставьте это для беседы.  • Если звонят вам, запишите сразу имя звонящего, чтобы обращаться к нему во время разговора и, кроме того, запомнить на будущее.  \*     \*    \*    Таким образом, телефонный разговор как вид делового взаимодействия по причине отсутствия визуального контакта между собеседниками усиливает значимость устно-речевых средств. Возрастают требования к предварительному продумыванию схемы и содержания разговора, владению определенным набором речевых формул, которые позволяют расположить к себе собеседника, вызвать доверие к вашей организации, а также тактично регулировать длительность разговора. |