

Устные формы делового  
общения



# ДЕЛОВОЙ ТЕЛЕФОННЫЙ РАЗГОВОР

# Деловой телефонный разговор -

это контактное по времени, но дистантное в пространстве опосредованное общение собеседников.

# Специфика делового телефонного разговора

Отсутствие визуального контакта увеличивает нагрузку на устно-речевые средства взаимодействия партнеров по общению.

# Этикет делового телефонного разговора

- Следите за интонацией своего голоса.
- При общении люди передают друг другу информацию с помощью трех каналов: «языка жестов» (55%), интонации (38%) и слов (7%).
- По телефону мы также передаем собеседнику смысл нашего сообщения с помощью нескольких каналов, только в данном случае закон передачи информации выглядит по-другому. Во-первых, «язык жестов» как бы исчезает, поскольку собеседник нас не видит, а оставшиеся два канала (интонация и слова) передачи информации делят 100% смысла нашего сообщения следующим образом: интонация — 86%; слова — 14%.
- Голос передает вашему собеседнику информацию о том, что вы за человек. Вашим голосом вы не только влияете на восприятие, но зачастую и создаете настроение собеседника.
- При общении по телефону улыбайтесь, будьте полны энергии и энтузиазма. Улыбка и положительное отношение слышатся в интонации.

# Рекомендации для принимающего звонок

На входные звонки отвечайте после 2-го, максимум после 3-го звонка.

Если снять телефонную трубку после 1-го звонка, то у позвонившего человека возникает впечатление, что нам нечего делать, и мы скучали в ожидании, когда же наконец нам кто-нибудь позвонит.

Если дать возможность телефону звонить 4, 5 и более раз, то, во-первых, звонящий начнет нервничать, а во-вторых, у него формируется вполне «определенное» мнение о нашей заинтересованности в нем и в клиентах вообще.

# Рекомендации для принимающего звонок

Приветствуйте звонящего.

Приветствуя звонящего, вы показываете, что его звонок важен для вас и вы ему рады.

Приветствие меняется в зависимости от времени дня, это может быть «Доброе утро (добрый день или добрый вечер)».

Не уподобляйтесь «телефонным динозаврам», которые, снимая трубку, говорят: Алло! Да! Слушаю!

# Рекомендации для принимающего звонок

- **Представляйтесь по телефону.**
- При приеме внешних звонков используется два подхода, так называемые «минимум» и «максимум».
- **Подход «минимум»:** приветствие + название организации. Вот как это звучит: «Добрый день, издательство «Сириус».
- **Подход «максимум»:** «минимум» + имя человека, снявшего трубку. Вот как это звучит: «Добрый день. Издательство «Сириус», менеджер Марина Скворцова. Чем могу Вам помочь?»

# Рекомендации для принимающего звонок

Корректно используйте функцию «hold» («удержание»).

Эта функция позволяет в случае необходимости «подвесить» собеседника на линии, не разъединяя вас. Она используется каждый раз, когда вам в ходе разговора необходимо отложить телефонную трубку. Например, для того, чтобы:

- зайти в соседний кабинет за необходимой для собеседника информацией;
- уточнить что-то у коллеги.



# Рекомендации для принимающего звонок

- **Корректно используйте функцию «hold» («удержание»).**
- Существует несколько правил, связанных с постановкой и снятием собеседника с «удержания».
- При постановке — спросите, может ли собеседник подождать, и объясните причину необходимости ожидания. Например: «Можете ли вы подождать, поскольку для ответа на ваш вопрос я должен связаться с бухгалтерией?»
- При снятии — поблагодарите собеседника за ожидание. Этот шаг позволяет рассеять напряженность и нервозность, которая возникает у любого, кто ожидает. Мы также показываем человеку, что он нам важен и мы благодарны ему за то, что он не положил трубку.
- Если вы знаете, что придется ждать больше одной минуты, то не оставляйте собеседника на «удержании». Скажите, что перезвоните ему после уточнения интересующей его информации.

# Рекомендации для принимающего звонок

- Если спрашивают человека, который отсутствует.
- Не «отрезайте» позвонившего, просто констатируя факт, что нужный ему человек на выставке (в отпуске, вернется в конце недели) и не вешайте сразу трубку.
- Сообщив об отсутствии нужного человека, предпримите две попытки удержать позвонившего.
- Предложите свою помощь, например: «Могу ли я вам чем-нибудь помочь?» или: «Может ли вам помочь кто-нибудь другой?»
- Если позвонивший человек не соглашается на предложенную помощь, то попросите оставить сообщение. Звучит это так: «Что мне передать (отсутствующему коллеге)? Кто звонил?» или «Давайте я оставлю (отсутствующему коллеге) сообщение о том, что вы звонили. Представьтесь, пожалуйста».

# Рекомендации для принимающего звонок

- **Будьте вежливы во время трудного разговора.**
- Если собеседник раздражен или рассержен, то не надо говорить: «Ничего не знаю, это не моя работа» или что-нибудь подобное.
- Дайте возможность вашему оппоненту выговориться, выслушайте его, выразите сочувствие: «Да... Понимаю... Конечно...», — и так далее.
- Если вы действительно виноваты, извинитесь и исправьте ошибку как можно быстрее.

# Рекомендации для принимающего звонок

- **Будьте вежливы во время трудного разговора.**
- Если в процессе темпераментного монолога вашего собеседника вы сумеете продемонстрировать равнодушие и заинтересованность, то есть шанс погасить конфликт уже на начальном этапе.
- В случае, когда положительного результата достичь не удастся и собеседник ведет себя агрессивно и грубо, вы всё-таки должны дать ему еще одну возможность: «Я готов(а) рассмотреть все ваши претензии, если вы со своей стороны готовы изменить стиль вашего общения».
- Принять окончательное решение вам поможет профессиональный и жизненный опыт, но даже в столь трудных обстоятельствах главным критерием остаются профессиональная этика и честь компании.

# Рекомендации для звонящего

- Тщательно выбирайте время для деловых телефонных звонков.
- Специалисты по деловому телефонному этикету не рекомендуют звонить по делам:
- - в будни раньше 8:00 и позже 22:00 (если нет предварительной договорённости);
- - в первой половине дня понедельника;
- - во второй половине дня пятницы, последнего рабочего дня недели;
- - в первый и последний часы рабочего времени;
- - в обеденный перерыв.

# Рекомендации для звонящего

- **Готовьтесь к деловому телефонному разговору:** заранее подберите все материалы, документы, имейте под рукой необходимые номера телефонов, адреса организаций или нужных лиц, календарь, авторучку и бумагу.
- Прежде чем начинать набирать номер, следует точно определить цель разговора и свою тактику его ведения.
- Составьте план беседы, запишите вопросы, которые хотите решить, или сведения, которые хотите получить, продумайте порядок постановки вопросов. Чётко сформулируйте их, исключив возможность неоднозначного толкования.
- Постарайтесь спрогнозировать контраргументы собеседника и свои ответы ему.

# Рекомендации для звонящего

Позвонив, не говорите «Вас беспокоит...» или «Вас тревожит...».

Говоря человеку, что вы его тревожите (беспокоите), вы формируете у него нежелательное отношение к себе и своему звонку.

Скажите просто: «Здравствуйте. Вам звонит Елена Шестакова из издательства «Астрель».

# Рекомендации для звонящего

- **Позвонив, спросите, может ли собеседник говорить с вами.**
- **Задавая этот вопрос, мы показываем собеседнику, что воспитаны и что ценим его время. Тем самым мы позиционируем себя в его глазах как профессионала и вызываем уважение к себе.**
- **Принято использовать следующие речевые формулы:**
- - Вы можете сейчас разговаривать?
- - Вам удобно сейчас разговаривать?
- - У Вас есть время на разговор?
- - Я могу сейчас поговорить с Вами?



# Рекомендации для звонящего

- Позвонив, спросите, может ли собеседник говорить с вами.
- Есть два способа использования данной рекомендации:
  - 1. Представиться + спросить о возможности уделить время + назвать цель звонка.
  - 2. Представиться + назвать цель звонка + спросить о возможности уделить время.

# Рекомендации для звонящего

Переходите к сути своего звонка как можно быстрее.

Общаясь по телефону, деловые люди стремятся быть краткими и не отклоняться от темы.

Не раздражайте их разговорами о том о сём, сообщите о цели своего звонка и начните деловой разговор.

# Рекомендации для звонящего

- **Не извиняйтесь перед собеседником за то, что заняли его время.**
- 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 вы можете поблагодарить собеседника: «Спасибо за то, что нашли возможность переговорить со мной» или «Я понимаю вашу занятость, спасибо вам за время, выделенное на наш разговор». Тем самым вы показываете, что цените его и его время, но не выставляете себя «виноватым просителем».

# Этикет делового телефонного разговора

- **Заканчивая разговор, попрощайтесь с собеседником.**
- По этикету при равных условиях первым завершает разговор тот, кто позвонил.
- Однако если это беседа с начальником, то инициатива завершения разговора в любом случае исходит от него.
- Как надо прощаться с собеседником? Поблагодарите ещё раз собеседника, если он поздравил вас с чем-то или сообщил приятные сведения. Если считаете нужным, заверьте собеседника, что вы всегда рады его звонку и личной встрече, или просто скажите «До свидания» и пожелайте всего хорошего.

# Ошибки в деловом телефонном разговоре и способы их исправления

Ошибки	Способы исправления
<b>Я не знаю</b>	Такой ответ подрывает доверие к вам и вашей фирме. Лучше попросить разрешения подождать и уточнить необходимую информацию, например: «Разрешите, я уточню это для вас».
<b>Мы не сможем этого сделать</b>	Используя такую фразу, вы можете потерять клиента или партнера. Попытайтесь найти возможное решение проблемы собеседника. Рекомендуется всегда в первую очередь сосредоточиваться на том, что вы можете сделать, а не на обратном. Рассматриваемую речевую конструкцию можно заменить, например, на такую: «В настоящее время это довольно сложно, однако...»
<b>Нам это не интересно</b>	Чтобы с самого начала не перекрывать путь к переговорам, надо внимательно следить за каждой произнесенной фразой и стараться либо найти компромисс, либо построить фразу позитивно. Например: «Сейчас мы занимаемся деятельностью другого профиля...»
<b>Вы должны</b>	Важно помнить, что звонящий вам ничего не должен, поэтому надо стараться смягчать формулировки: «Лучше всего было бы...» или «Может, стоит попробовать...»
<b>Подождите секундочку / Минуточку</b>	Говорите правду, когда прерываете разговор: «Для того, чтобы найти нужную информацию, мне понадобится несколько минут. Вы подождёте?»

# Структура и регламент делового телефонного разговора

Информативная беседа (1-2 мин.)	Беседа с целью решения проблемы (3-5 мин.)
1. Приветствие, взаимное представление 20+-5 сек.	1. Приветствие, взаимное представление 20+-5 сек.
2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 сек.	2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 сек.
3. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 сек.	3. Обсуждение ситуации 100+-5 сек.
	4. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 сек.

# Начало разговора

МОЖЕТ ВЫГЛЯДЕТЬ ТАК:

- Центр «Интерконгресс». Добрый день.*
- Здравствуйте. Радитехнический университет. Миронова Ольга. Я вам вчера звонила относительно симпозиума.*

# Введение собеседника в курс дела

- - Мне нужно проинформировать вас... (поставить вас в известность..., обсудить с вами...)
- - Я хочу сообщить вам... (объяснить вам...)
- - Вы могли бы меня проконсультировать...?
- - Я звоню вам по просьбе... (по рекомендации...)
- - Меня просили связаться с вами по вопросу...
- - У нас для вас интересное предложение...
- - Мы хотим сделать вам взаимовыгодное предложение...
- - Мы хотели бы ознакомить вас с новой системой наших скидок...
- - У нас появилась возможность оказывать ряд услуг бесплатно, в связи с чем...
- - Недавно мы изменили систему поставки товаров, поэтому...



# В процессе обсуждения ситуации

говорящие могут использовать приемы перефразирования и авторизации информации.

# Перефразирование и авторизация информации

Приёмы	Примеры
Перефразирование	<ul style="list-style-type: none"><li>– Как я вас понял...</li><li>– Как я понимаю, вы утверждаете...</li><li>– Другими словами, вы считаете...</li><li>– Если я вас правильно понял, вы говорите...</li></ul>
Авторизация (ссылка в речи на источник информации)	<ul style="list-style-type: none"><li>– По моим предположениям...</li><li>– По нашим сведениям...</li><li>– По имеющимся у нас данным...</li><li>– Как нам стало известно...</li></ul>

# Фразы, предшествующие выходу из контакта

- - Кажется, мы всё обсудили (обговорили).
- - Вот, пожалуй, и всё.
- - Обо всём договорились?
- - Больше никаких уточнений и дополнений не будет?

# В завершение разговора

благодарят за  
информацию,  
предложение,  
приглашение,  
поздравление,  
помощь:

- – *Спасибо за предложение, мы обсудим возможность участия в выставке.*
- – *Благодарю вас за приглашение и с удовольствием его принимаю.*
- – *Очень признателен вам за помощь.*
- – *Хочу поблагодарить вас за консультацию.*

# Завершая телефонный разговор,

можно выразить надежду на скорую встречу, на благоприятное решение вопроса:

*- Рад был слышать вас. Надеюсь, мы продолжим разговор при встрече.*

*- Спасибо, что уделили мне время. Надеюсь на положительное решение моего вопроса.*

# Заключительная часть делового телефонного разговора

может прозвучать так:

*- Благодарю вас за информацию.  
Всего доброго.*

*- Спасибо за звонок. До свидания.*

# Пример делового телефонного разговора:

- А. - Кафедра русского языка и восточных языков. Здравствуйте.
- Б. - Добрый день. Вам звонят из библиотеки СГУПСа. Вы можете уделить мне немного времени?
- А. - Да, конечно. Слушаю вас.
- Б. - Мы хотим проинформировать вас, что библиотека университета предоставляет своим пользователям новую форму услуги – электронный заказ. Обращаем ваше внимание, что заказ можно осуществить из любой точки, где есть компьютер с выходом в Интернет: кафедра, лаборатория, дом, общежитие. С порядком оформления электронного заказа можно ознакомиться на сайте библиотеки.
- А. - Большое спасибо за полезную информацию.
- Б. - До свидания.
- А. - Всего доброго.