07.04.2020. Преподаватель: Ревтова Л.А.

Урок Деловая культура

Группа №12

Тема урока: Культура телефонного общения

Искусство беседы.

Домашнее задание: Конспект лекции.

**Культура телефонного общения**

Телефон является удобным и оперативным средством связи, без которого невозможно представить современную жизнь. По телефону обмениваются личной и служебной информацией, договариваются о встречах, устанавливают и развивают деловые контакты. Человечество пользуется телефоном уже более века: в 1876 г. был создан первый, еще несовершенный, но уже получивший признание телефонный аппарат.

Телефонный разговор обеспечивает двусторонний обмен информацией независимо от расстояния. В короткий срок телефон соединит вас с коллегой из соседнего отдела, с абонентом по ту сторону океана. Но, как показывает практика, к разговору по телефону, особенно деловому, надо готовиться. Для государственного служащего, делового человека необходимо научиться дорожить своим временем (и временем собеседника). Плохая подготовка, неумение лаконично и грамотно излагать свои мысли отнимает от 20 до 30 % рабочего времени современного государственного служащего. Кроме того, культура телефонного общения -- это средство формирования у партнеров вашего имиджа и имиджа учреждения, в котором вы служите.

Рассмотрим некоторые рекомендации, разработанные специалистами.

* 1. Рядом с телефоном полезно держать ручку, блокнот и календарь.
* 2. После звонка быстро снимите трубку. Не «срывайте» трубку во время звонка: в электроцепях резко возрастает сила тока, что может привести к повреждению. Этикетом предусмотрено снятие трубки до четвертого звонка телефона, так как воздействие телефонных звонков отрицательно сказывается на нервной системе. Не следует снимать телефонную трубку «не глядя», не отрываясь от дел, так как она может коснуться контактного рычага и соединение будет прервано.
* 3. Трубка снята. Возникает вопрос: какое первое слово произнести, чтобы контакт был установлен? Жестких рамок здесь нет. Как правило, человек отвечает: «Алло», «Слушаю», «Да». Считается, что первые два варианта предпочтительнее, так как «да» звучит сухо и нелогично, что может затруднить налаживание психологического контакта. Нередко встречаются ответы: «Я вас слушаю», звучащий несколько манерно, и архаичный вариант «У телефона» или «На проводе». Все перечисленные ответы уместны в домашней обстановке. В деловом общении предпочтительнее использовать информативные ответы (кто снял трубку и в каком учреждении), при этом не следует называть себя и предприятие скороговоркой.
* 4. Что делать, если во время вашей беседы с клиентом раздается телефонный звонок? Правила телефонного этикета и вежливости предписывают поступать следующим образом: извинитесь перед клиентом, снимите телефонную трубку и, сославшись на занятость, попросите перезвонить. Возможен и другой вариант: запишите номер телефона звонившего и перезвоните ему, как только будете свободны.
* 5. Как пригласить к телефону коллегу? «Одну минуту» («сейчас»)... Иван Петрович -- вас!» После этого трубка передается или аккуратно, без стука кладется на стол. Не рекомендуется приглашать криком или демонстрировать свои прохладные отношения с коллегой: после отзыва «грохнуть» трубкой об стол и холодным тоном произнести: «Иванова!»

При вызове по телефону отсутствующего в данное время сотрудника не следует ограничиваться ответом: «Его нет» и швырять трубку на рычаг. Следует сказать; «Его сейчас нет. Будет тогда-то. Может быть, ему что-нибудь передать?» Если вас об этом попросят, зафиксируйте просьбу и положите записку на стол коллеге. Очень неудачно звучат ответы: «Его нет, не знаю где он. Может, оставите номер вашего телефона». Более того, не стоит вдаваться в подробности: «Алла Викторовна еще не пришла с обеда», «Наверное, в буфете (курилке)» и т.п.

6. Деловой телефонный разговор должен быть кратким. Например, в японской фирме не будут долго держать сотрудника, который не решит деловой вопрос по телефону за три минуты.

Заканчивает разговор тот, кто позвонил, поэтому не рекомендуется принявшему звонок проявлять нетерпение и стремиться к «свертыванию» разговора. Но что делать, если собеседник не в меру болтлив, отвлекается от темы разговора, заостряет внимание на деталях? Существует множество приемов, чтобы прекратить разговор с многословным собеседником, не обидев его и при этом соблюсти вежливость и деликатность. Обычно используют фразы: «Очень приятно с вами разговаривать, но сейчас я должна уйти», «Как бы хотелось поговорить с вами еще, но у меня очень срочные дела», «Очень рад был вас слушать, но мне надо на деловую встречу» и т.п.

7. Важно, чтобы служебный телефонный разговор велся в спокойном, вежливом тоне. Во время разговора необходимо создать атмосферу взаимного уважения, чему способствует улыбка. Собеседник ее не видит, но чувствует. Голос, тембр, интонации и тон могут очень многое сказать о вас. По данным психологов, интонация и тон разговора несут до 40 % информации. Говоря по телефону, мы можем вызвать доверие у собеседника или, наоборот, неприязнь.

Рекомендуется говорить ровно, сдерживать свои эмоции и не прерывать речь собеседника. Если ваш собеседник высказывается в резкой форме, склонен к спорам, то наберитесь терпения и не отвечайте ему тем же, не возражайте прямо.

* 8. Никогда не говорите по телефону с набитым ртом. Недопустимо во время телефонного разговора жевать, пить и параллельно разговаривать с сотрудниками.
* 9. Телефон усугубляет недостатки речи, поэтому рекомендуется следить за произношением чисел, имен собственных и фамилий. В разговоре лучше не употреблять специфические, профессиональные термины, которые могут быть непонятны собеседнику. Не допускается жаргон и такие выражения, как «идет», «лады», «добро», «пока» и т.п.
* 10. Поскольку телефонные собеседники не видят друг друга, то они должны подтверждать свое внимание (в случае длительного разговора одного) репликами: «Да, да», «Понимаю»... Если в телефонном разговоре возникает неожиданная пауза, то можно уточнить: «Как вы меня слышите?», «Вы не согласны?» и т.п. В случае ухудшения слышимости вполне разумно перезвонить одному из собеседников. Если же телефонная связь обрывается, то перезванивает инициатор разговора.

Завершать разговор следует вовремя, чтобы избежать пресыщения общением, которое выражается в беспричинном недовольстве и обидчивости партнеров, а иногда и в раздражительности. В конце разговора надо поблагодарить за звонок или полученную информацию (новость). «До свидания, спасибо за звонок», «Приятно было поговорить с вами» и т.п.

Что делать в первую очередь, с чего начать и как себя вести, если звонить придется вам?

I. Определите цель телефонного разговора (может, он не важен и не нужен). Ненужные разговоры нарушают рабочий ритм и мешают работать тем, кто находится рядом. Если вы определили цель и тактику ведения телефонного разговора, то составьте план беседы, набросайте перечень вопросов, которые хотели бы решить, так как это позволит не упустить из вида главного и сделает разговор логичным и лаконичным. Как показывает анализ телефонных разговоров, до 40 % занимают повторения слов и фраз.

* 2. Номер набран. Первой фразой старайтесь заинтересовать собеседника. Вначале, согласно этикету телефонного разговора, желательно назвать себя и поздороваться, например: «Иванова Мария Сергеевна. Здравствуйте (добрый день)». Прежде чем попросить к телефону того, кто вам необходим, дождитесь ответа «Здравствуйте» на другом конце провода, а затем скажите: «Будьте добры, позовите Петра Петровича». Недопустимы фразы «Это кто?», «Куда я попала?» и т.п. Если на ваш звонок абонент не отвечает, помните, что на 5-й сигнал вешают трубку и вызов повторяют позже.
* 3. Звонок по домашнему телефону сослуживцу для служебного разговора может быть оправдан только серьезной причиной. Звонки на квартиру после 22 часов и до 8 часов (в выходные дни до 10 часов) считаются нарушением правил этикета.
* 4. Нарушением этикета считается невыполнение обещания перезвонить. Если обещал, надо позвонить обязательно, иначе создадите себе репутацию несерьезного человека.
* 5. Деловая беседа

В деловых отношениях очень многое зависит от личных встреч, бесед, совещаний. Преимущество беседы неоспоримо, так как деловые связи, начатые в письме или по телефону, развиваются в личных контактах. Во время личных встреч партнеры используют все богатство человеческого общения: речь, жесты, мимику, движения и личностное воздействие.

Что может быть проще беседы? Встретились и поговорили. Однако спонтанность характерна для бытовых бесед - на улице, дома, в перерывах между работой.

Совсем иной подход нужен к деловой беседе, имеющей свои закономерности и традиции. Деловая беседа требует тщательной подготовки и базируется на этических нормах и правилах.

Ведущим элементом в подготовке деловой беседы является планирование, т.е. определение цели встречи и разработка стратегии и тактики достижения цели. Специалисты рекомендуют продумать возможный ход предстоящей беседы, в роли будущего оппонента проверить действенность своих аргументов, логическую связь формулировок и спрогнозировать реакцию собеседника (собеседником может быть подчиненный, деловой партнер или коллега).

Большое значение имеет правильный выбор места для проведения беседы, при этом необходимо помнить, что в помещении не должны находиться посторонние лица, а интерьер помещения должен способствовать улучшению эмоционального состояния и снятию утомления и напряженности партнеров.

О беседе договариваются, как правило, за два-три дня. Это позволяет заранее предусмотреть возможное ее течение, продумать основные детали. Если приглашенный на беседу не является сотрудником вашей организации, то необходимо объяснить ему, как лучше доехать до места встречи и, если нужно, заранее выписать пропуск. Секретарь должен быть предупрежден о встрече, знать имя приглашенного и первым приветствовать его.

Деловая беседа состоит из нескольких этапов;

* \* начало;
* \* передача информации (изложение своей позиции) и аргументирование;
* \* выслушивание доводов собеседника и реакция на них;
* \* принятие решений.

Начало беседы влияет на весь ее дальнейший ход; задачами начального этапа являются установление контакта с партнером, создание благоприятной атмосферы взаимного доверия и уважения, а также привлечение внимания и пробуждение интереса к проблеме.

Будет ли атмосфера встречи доброжелательной и деловой, зависит от вашей пунктуальности, ведь посетитель, прождавший вас с полчаса в приемной, вряд ли будет дружески настроен.

Желательно встать навстречу гостю, а еще лучше встретить его у дверей кабинета, обменяться рукопожатием и указать ему, где повесить верхнюю одежду (если это не сделал в приемной секретарь). Для того чтобы разговор шел «на равных», рекомендуется вести беседу не за рабочим столом. Лучше всего сесть напротив друг друга. Хороший хозяин всегда предложит гостю чай или кофе, а в жаркое время -- прохладительные напитки. Желательно поставить рядом часы, чтобы каждый мог видеть, сколько времени длится беседа, так как посматривание на свои часы во время беседы считается неприличным и может восприниматься как сигнал к окончанию разговора.

К собеседнику лучше обращаться по имени-отчеству и в ходе дальнейшего разговора повторить это несколько раз. Американский специалист в области человеческих отношений Дейл Карнеги (1888--1955) утверждал, что имя человека -- это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке.

Постарайтесь ободрить собеседника и расположить его к себе первыми фразами и вопросами, которые могут не иметь прямого отношения к теме разговора.

В начале беседы важным сигналом установления контакта является встреча глазами, поскольку взгляд является сильным средством невербального общения. Вообще, умение «читать» невербальные сигналы в поведении собеседника могут значительно облегчить понимание партнера. С самого начала беседа должна принять форму диалога. Очень важно научиться слушать собеседника, не перебивая его, при этом нужно вести себя естественно, быть честным, не играть с партнером и не заискивать. Кроме того, недопустимо срывать на собеседниках свое плохое настроение. Помните, что ваша доброжелательность и сосредоточенность помогут человеку раскрыться, особенно если он переполнен негативными эмоциями или застенчив и неуверен в себе.

В ходе беседы рекомендуется использовать краткие, нейтральные реплики: «Продолжайте, очень интересно!», «Понимаю вас», которые снимают напряженность и помогают продолжать беседу, а также уточняющие реплики: «Что вы имеете в виду?», «Как вы считаете?» и т.п., помогающие вести беседу в нужном направлении.

Разговор с деловым партнером, коллегой или подчиненным исключает проявление любой бестактности: пренебрежительного тона, обрывание собеседника на полуслове, демонстрации своего превосходства.

На завершающем этапе деловой беседы принимается окончательное решение, которое должно излагаться ясно, четко, убедительно. Финал беседы должен стимулировать реализацию принятых решений и заложить основу для дальнейших встреч. Необходимо поблагодарить партнера за беседу и выразить уверенность в успешности будущего сотрудничества. Психологи подчеркивают значимость прощального взгляда, когда хозяин кабинета задерживает взгляд на собеседнике, демонстрируя внимание к партнеру изаинтересованность в дальнейшем сотрудничестве с ним.

## Искусство вести беседу

В любом обществе всегда существовали и будут существовать определенные нормы поведения, которые регламентируют жизнь этого общества, обеспечивают процесс общения между его членами. Этот свод неписаных правил называется — этикет.

Правила этикета регулируют поведение человека на работе и дома, на улице и в гостях, в школе, в театре, в ресторане. Этикет определяет взаимоотношения разных поколений, разных полов, различных сословий и категорий населения.

[Правила хорошего тона](https://damy-gospoda.ru/zachem-nuzhny-horoshie-manery/) с годами могут меняться применительно к новому времени и новой обстановке. Однако их основой всегда остается здравый смысл, а целью — сохранение мира и спокойствия в обществе.

Поэтому соблюдение этикета во многом влияет на положение человека в обществе, на его репутацию и успешную карьеру в жизни. Человек, игнорирующий нормы этикета, может стать «белой вороной», объектом для обсуждения.

Чаще всего впечатление о незнакомом человеке создается при первой встрече или первой беседе. Спокойная вежливая манера разговора сразу выдает человека культурного. Он всегда сумеет ненавязчиво предложить увлекательную тему для беседы.

Воспитанный человек терпеливо выслушает собеседника и поддержит разговор интересными репликами и мягкими шутками.

Умение вести негромкий спокойный разговор — это искусство беседы. Для овладения этим искусством требуются глубокие знания, хорошее воспитание и сила воли. Если с детских лет учить ребенка правилам этикета, он научится вести себя естественно и непринужденно. Темы для разговора должны быть содержательными и увлекать присутствующих.



Этикет не допускает излишней болтливости или развязности. Чем сдержаннее ведет себя собеседник, тем больше к нему уважения и доверия. Воспитанный человек не похваляется своими успехами и талантами и [не сплетничает](https://damy-gospoda.ru/kak-reagirovat-na-spletni/)о других. Наоборот, он корректно пресечет подобные разговоры или переведет беседу в другое русло.

### Не говорите всем о своих проблемах

* культурный собеседник не станет рассказывать в обществе о своей семье и своих делах, а также о делах своих близких. Невежливо занимать внимание присутствующих своими проблемами;
* некрасиво перебивать говорящего, особенно старшего по возрасту. Это демонстрирует неуважение к собеседнику и отсутствие культуры. Надо внимательно выслушать все его доводы и только потом приводить свои аргументы. Нельзя навязывать присутствующим собственное мнение по какому-либо вопросу;
* если же в дискуссии придется отстаивать свою позицию, то следует делать это с помощью объективных фактов, спокойно и сдержанно. Надо уважать точку зрения своего собеседника. Свои доводы следует излагать немногословными точными фразами, не увлекаясь красноречием.

### Не утомляйте слушателей

* не надо забывать о том, что длинные речи сильно утомляют слушателей;
* речь является показателем культуры человека. Поэтому надо стремиться обогащать свой словарный запас. Чтение хорошей литературы делает речь более красочной и богатой. Вам будет легче подбирать слова, подходящие к данному моменту;
* речь является показателем эрудиции человека, его образованности;
* умение быть хорошим и интересным собеседником неразрывно связано с умением слушать. Научиться слушать других — сложно, но необходимо. Внимательный и терпеливый слушатель привлекательнее хорошего оратора;
* у каждого человека есть проблемы, которые ему хотелось бы обсудить с умным и понимающим собеседником;
* вежливый и дружелюбный человек найдет общие темы с любым собеседником. Не стоит выставлять напоказ свои эмоции, чувства, настроения. Общество любит людей уравновешенных, волевых и успешных.

### Цитаты об умении беседовать

* «Умение вести разговор — это талант». Стендаль
* «Если требуется большое искусство, чтобы вовремя высказаться, то немалое искусство состоит и в том, чтобы вовремя промолчать». Ф. Ларошфуко
* «Много говорить и много сказать не есть одно и то же». Софокл