Правила общения по телефону

«РАЗГОВОР ПО ТЕЛЕФОНУ ЛЕЖИТ НА ПОЛДОРОГЕ МЕЖДУ ИСКУССТВОМ И ЖИЗНЬЮ. ЭТО ОБЩЕНИЕ НЕ С ЧЕЛОВЕКОМ, А С ОБРАЗОМ, КОТОРЫЙ СКЛАДЫВАЕТСЯ У ТЕБЯ, КОГДА ТЫ ЕГО СЛУШАЕШЬ» (АНДРЕ МОРУА)

Знание основ делового этикета и умение налаживать контакты – это неотъемлемая часть профессионального опыта сотрудников. По статистике, для решения более 50 % деловых вопросов активно применяется телефон.

5 ЭТАПОВ ПОДГОТОВКИ К ТЕЛЕФОННЫМ ПЕРЕГОВОРАМ

- **Итог переговоров по телефону во многом зависит от планирования. Результативные звонки не могут быть спонтанными. Подготовку и планирование переговоров можно условно разделить на 5 этапов.**

Информация

- Сбор документов и материалов для проведения телефонной беседы.

Цель

- Определение цели переговоров по телефону (получение информации, назначение встречи).

План

- Составление плана деловой беседы и списка вопросов, которые предстоит задать.

Время

- Выбор удобного для собеседника времени.

Настрой

- Положительный настрой не менее важен, чем планирование переговоров. В голосе часто можно услышать улыбку, усталость или негативные эмоции, и партнер может принять это на свой счет. Для того чтобы голос был «живым», телефонные беседы рекомендуется вести стоя и с улыбкой!

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ В ДЕЛОВОЙ СФЕРЕ

В начале разговора не следует использовать слова: «алло», «слушаю», «говорите».

Первое и элементарное правило: доброжелательно представиться, отвечая на звонок. Например: «Добрый день. Специалист по социальной работе Иванова. «Дмитровский комплексный Центр социального обслуживания населения».

В разговоре с получателем социальных услуг следует выяснить его ФИО и телефон.

Переговоры должны быть краткими. Если необходимо, назначать личную встречу.

Во время разговора передавать трубку много раз – дурной тон.

Обещание перезвонить следует выполнять незамедлительно, как только решится проблема, или в течение суток.

Если нужный вам специалист отсутствует на рабочем месте, возможен обмен информацией с помощью другого сотрудника или помощника руководителя.

Содержание сообщения через третьих лиц или на автоответчик необходимо спланировать заранее, соблюдая правила общения по телефону. Попросить секретаря организовать передачу данных и проконтролировать, чтобы они дошли до адресата.

Запись на автоответчик начинают с приветствия, представления, обозначения даты и времени звонка.

После краткого сообщения следует попрощаться.

Недопустимо оставлять без ответа телефонные звонки, так как любой звонок может помочь получить важную информацию.

Трубку надо поднимать быстро до третьего гудка.

Разумеется, нельзя отвечать на два телефона одновременно.

10 РЕКОМЕНДАЦИЙ ТЕЛЕФОННОГО ЭТИКЕТА

Вести переговоры быстро и энергично. Четко и внятно излагая аргументы, отвечая на вопросы без продолжительных пауз и неопределенных фраз.

Пауза может длиться в виде исключения не более одной минуты, если специалист занимается поиском документа. Когда собеседник ждет дольше, он имеет полное право положить трубку.

Вежливость обязательна для звонков. Громкие голоса, смех, крики даже на заднем плане относятся к нарушению этики общения по телефону.

При телефонных переговорах не рекомендуется употреблять жаргон, разговорную и ненормативную лексику. Не желательно использовать и терминологию, которая может быть непонятна собеседнику.

Нельзя прикрывать трубку или микрофон рукой, общаясь с коллегами, так как собеседник, вероятно, услышит этот разговор.

Заставлять ждать гостя, посетителя, когда вы говорите по телефону – это нарушение делового этикета. В таком случае надо извиниться, озвучить причину и назначить время нового звонка.

При сбое связи, когда оборвался разговор, заново набирает номер тот, кто звонил. При переговорах представителя организации с клиентом (получателем социальных услуг) представитель организации перезванивает заново.

Завершая переговоры, стоит еще раз озвучить итог разговора.

Заканчивает беседу и прощается первым, тот, кто позвонил, или старший по должности, по возрасту.

Искренние слова благодарности незаменимы при завершении разговора. На прощание можно сориентировать собеседника на сотрудничество: «Увидимся завтра» или «Созвонимся в…».

ТАБУ, ИЛИ КАКИХ ВЫРАЖЕНИЙ СЛЕДУЕТ ИЗБЕГАТЬ?

Нежелательное выражение	Правила общения по телефону
«Нет»	Это слово, особенно в начале предложения, «напрягает» собеседника, усложняет взаимопонимание. Несогласие желательно выражать корректно. Например, «Мы пойдем вам навстречу и заменим услугу, но вернуть деньги уже невозможно».
«Мы не можем»	Отказать клиенту сходу — значит отправить его к конкурентам. Выход: предложить альтернативу и обратить внимание в первую очередь на то, что возможно.
«Вы должны»	Следует избегать этих слов, используя более мягкие формулировки: «Лучше всего сделать…», «Для вас имеет смысл…»

«Я не знаю», «Я за это не отвечаю», «Это не моя ошибка»	Подрывает репутацию специалиста и организации. При недостатке информации лучше ответить: «Интересный вопрос. Я уточню это»
«Одну секунду подождите, я посмотрю (найду)»	Обман клиента, так как за секунду невозможно сделать дело. Стоит сказать правду: «Поиск необходимой информации потребует 2-3 минуты. Сможете ли вы подождать?»
«Я вас отвлекаю?» или «Можно вас отвлечь?»	Фразы вызывают негатив и усложняют общение. Данные вопросы ставят позвонившего человека в неловкую позицию. Предпочтительный вариант: «У вас есть минута?» или «Вы сейчас можете говорить?»
Вопросы «С кем я сейчас говорю?», «Что вам нужно?»	Фразы недопустимы, поскольку превращают переговоры в допрос и нарушают правила общения по телефону. Представьтесь, пожалуйста».
Вопрос «Почему...»	Собеседник может подумать, что вы ему не доверяете.

КОГДА ЗВОНИТ КЛИЕНТ…

- Дозвонившийся может не назвать себя, сразу начав излагать свою проблему. Поэтому необходимо тактично спросить: «Простите, а как вас зовут?», «Из какой вы организации?», «Будьте любезны подскажите номер телефона?»
- Иногда приходится иметь дело с разгневанным или нервным клиентом. Его жалобу лучше выслушать и не перебивать. Он будет способен к конструктивному диалогу, только когда выговорится. Услышав оскорбление лучше положить трубку.

Умение применять правила общения по телефону с клиентами становится неотъемлемой частью имиджа любой организации. Люди отдают предпочтение фирмам, с которыми приятно иметь дело.

Эффективное деловое общение – залог успешной работы, а значит и финансового благополучия предприятия.

САСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ