**План работы**

Введение

1. Специфика жанра телефонного делового общения

2. Этикет делового телефонного разговора

Заключение

Список использованной литературы

**Введение**

Деловая беседа по телефону – это самый быстрый деловой контакт и особое уменье. Значение телефонного общения трудно переоценить, так как это самый простой способ установления контакта; телексы, телетайпы, факсы, лишь дополняют его. Умение деловых людей вести телефонные коммуникации 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 практикуют внутрифирменные краткосрочные курсы по овладению основы 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 руководитель теряет в день на телефонное общение около 2 – 2,5 часов, а иногда – от 3 до 4,5 часов. Телефонные звонки нарушают нормальный режим работы, разбивают рабочий день на короткие отрезки времени 10 30 минут (а порой 5 – 10 минут), что не позволяет сосредоточиться на проблемах и иногда провоцируют стресс. Около 60% разговоров по служебному телефону приходится на первую половину дня. В среднем на деловые звонки сотрудниками компании тратится от 25 до 90% рабочего времени. В этой связи требуется не только умение вести короткий разговор, но и мгновенно перестраиваться, мобильно реагируя на разных партнеров и на разные темы.

Сегодня телефон настолько прочно вошел в повседневную жизнь, что без него невозможно представить полноценную работу любой компании. Без телефонных разговоров не возможна деловая активность. Умение общаться и, в первую очередь по телефону необходимо практически на любой должности.

**1.** **Специфика жанра телефонного делового общения**

В чем специфика телефонного общения – она определяется, прежде всего, фактором дистантности общения. Собеседники (абоненты) не видят друг друга, поэтому из всех паралингвистических факторов в телефонном общении остается только интонация. Основное перераспределение информативной нагрузки происходит между вербальным уровнем и интонационным. Таким образом, интонация делового телефонного общения столь же значима, насколько значимо и содержание речи. Во время общения по телефону мы слышим интонацию угрозы, раздражения, нерешительности, сочувствия, участия, заинтересованности. Даже односложные реактивные реплики «угу», «да-да» могут быть произнесены по-разному. Особенно значим интонационный рисунок начала и конца общения. Начало и конец беседы закрепляют весь спектр положительных эмоций: оптимизм, уверенность в своих позициях, доброжелательность и уважение к собеседнику.

Психологи утверждают, что если есть расхождения речи между содержанием речи и тоном сообщения, то люди будут доверять больше тону, чем содержанию.

Все сказанное делает очевидной следующую рекомендацию: при подготовке и особенно в развитии служебного телефонного разговора следите за интонацией и постарайтесь снять все нежелательные голосовые факторы (пыхтение, запинки, фырканье, сопенье, прищелкивание языком и т.п.).

Другим существенным специфическим моментом является стоимость этого вида общения и влияние стоимости минуты телефонного разговора на специфику его текстовой организации.

При обычном внутригородском общении временной регламент делового телефонного разговора ограничивает продолжительность:

– информативной беседы – 1 мин – 1 мин 15 с;

– беседы, целью которой является решение проблемы – 3 мин.

При этом соответственно выделяются следующие композиционные части:

|  |  |
| --- | --- |
| Информативная беседа | Долгие переговоры с целью принятия решения |
| 1. Взаимное представление – 20 + 5 с. | 1. Взаимное представление – 20 + 5 с. |
| 2. Введение собеседника в курс дела – 50 + 5 с. | 2. Введение собеседника в курс дела – 40 + 5 с. |
| 3. Заключительные слова и слова прощания – 20 + 5 с. | 3. Обсуждение ситуации – 100 + 5 с. |
|  | 4. Заключительные слова и слова прощания – 20 + 5 с. |

Стоимость междугородного телефонного разговора многократно выше, поэтому даже самые сложные вопросы в этом случае принято решать в течение 1 – 2-минутного разговора. Часто язык междугородного телефонного общения напоминает телеграфный стиль. Произносится только то, что необходимо для понимания вопроса, принятия информации.

Фрагмент телефонного разговора:

*А. – Хотелось бы выяснить взаимные претензии.*

*Б. – Хорошо / сейчас возьму документы (пауза) // Давайте.*

*А. – В январе мы поставляли две цистерны бензина за полученные трансформаторы.*

*Б. – Есть.*

*А. – Камаз.*

*Б. – Есть.*

*А. – В феврале – одна цистерна в адрес завода.*

*Б. – Есть.*

*А. – Две в Чалм-Озеро // Счет выставляли Брянску.*

*Б. – Так.*

Такой жесткий временной регламент обуславливает довольно высокий темп речи во время делового телефонного общения. Когда люди хотят убедить собеседника или уговорить его, они говорят быстро. Следовательно, деловое общение по телефону требует особой подготовки. Особенно это важно сегодня, когда менеджеры проводят «на проводе» больше трети своего рабочего времени. Одним из тестов при приеме менеджера на работу в крупные западные компании является проверка его умения быстро и эффективно вести деловую беседу по телефону. При этом он сам и хронометрирует время. На практике в российских компаниях и учреждениях мало кто хронометрирует время телефонных переговоров, отсюда десяти- и пятнадцатиминутные беседы вместо трехминутного продуктивного разговора. Наряду с неумением организовывать речевую подачу информации соответственно требованиям речевого регламента, «долгие» разговоры часто являются следствием незнания, казалось бы, очевидных вещей.

Существует понятие «нетелефонный разговор», оно определяется тематикой беседы. Что такое «нетелефонный разговор» для западного менеджера? Это прежде всего разговор по вопросу, обсуждение которого займет более чем 3 минуты. Сложные вопросы, требующие размышления и всестороннего обсуждения, выносятся за рамки телефонного общения до личной встречи. На этот же вопрос русские менеджеры отвечают: разговор по вопросам, связанным с коммерческой тайной, или разговор по личным вопросам. Но личные вопросы в служебное время вообще не принято решать, а коммерческая тайна не может быть предметом обсуждения ни во время контактного, ни во время дистантного делового общения. То есть обе эти темы должны быть попросту закрытыми для обсуждения в официальной обстановке. Таким образом, первое определяющее понятие «нетелефонный разговор» оказывается более конкретным, опирающимся на практику решения вопросов в процессе делового общения. Когда мы набираем номер какой либо организации, мы должны себе отдавать отчет в том, что будучи инициатором телефонного разговора. Мы покушаемся на чужое служебное время. Поэтому если этот звонок несанкционированный, необходимо выяснить, есть ли у абонента время на обсуждение того или иного вопроса. Если же нет, попросить перенести разговор на другое время. Санкционированным будет звонок по так называемому контактному телефону фирмы, по номеру, который специально выделен для решения различных оперативных вопросов. Санкционированным будет звонок, время которого оговорено заранее. Например:

*А. – Алло.*

*Б. – Добрый день, будьте добры Александра Ивановича Корешкова.*

*А. – Я слушаю.*

*Б. – Простите, я вас не узнал. Это Буров вас беспокоит.*

*А. – Здравствуйте, я как раз жду вашего звонка.*

*Б. – Я обещал позвонить в три, а сейчас уже начало четвертого.*

*А. – Ничего страшного. Я как раз подготовил материалы…*

В целях экономии времени, представление во время телефонного диалога происходит не так, как при личной встрече. Сначала называется фирма, затем должность и фамилия звонящего:

*А. – Фирма «Информцентр», здравствуйте.*

*Б. – Добрый день.*

*А. – Отдел связей с общественностью. Мы вам делали предложение в отношении рекламной поддержки презентации нашей организации.*

Естественно, что при жестком лимите времени выработались устойчивые речевые формулы, закрепленные за той или иной ситуацией и облегчающие выбор словесной формы передачи информации. Так, например, при переходе ко второй части (введение собеседника в курс дела) часто используются следующие фразы:

|  |  |
| --- | --- |
| *Мне нужно (необходимо)* | *проинформировать вас…*  *поставить в известность…*  *обсудить с вами вот что…* |
| *Я должен (должна)* | *сообщить вам…*  *объяснить вам…* |
| *Вы не могли бы меня* | *проконсультировать…?* |
| *Я звоню вот по какому делу…*  *У меня вот какой вопрос…* |  |
| *Я вам звоню* | *по просьбе…*  *по рекомендации…* |
| *Меня просили* | *с вами связаться по вопросу…* |

В отсутствие визуального контакта, реактивные реплики должны быть более энергичными. Трубка не должна «молчать»: для говорящего это означает, что его не слушают или слушают невнимательно. Реактивные реплики типа «да-да», «хорошо», «понятно», «так-так» сопровождают сообщение, при необходимости их можно развернуть в полноструктурные ответы.

*А. – Алло // Здравствуйте Галина Владимировна.*

*Б. – Алло // слушаю вас / Брянск.*

*А. – Как погода?*

*Б. – Прекрасно // А у вас?*

*А. – Хорошо // Бухгалтерия беспокоит / по вопросу дебиторских задолженностей / поэтому хотелось бы выяснить взаимные претензии.*

При переходе ко второй, а затем к третей части (обсуждение ситуации), говорящими часто используются приемы перефразирования и авторизации информации. В ходе разговора перефразирование может (и должно быть при плохой слышимости) использовано для уточнения полученной от собеседника информации. Такое уточнение вводится при помощи реплик типа: *Как я вас понял…*

Перефразирование *Как я понимаю, вы утверждаете…*

*Другими словами вы считаете…*

*– Если я вас правильно понял, вы говорите…*

*По моим предположениям…*

*По нашим сведениям…*

Авторизация *По данным статуправления…*

*По имеющимся у нас данным…*

*– Как нам стало известно из авторитетных*

*источников…*

Иногда из-за плохой слышимости, большого объема информации, которую трудно воспринять на слух, абоненты используют реплики корректирующего характера:

*Вы не могли бы повторить…*

*Простите, я не расслышал…*

*Вы меня слышите?*

*Вы поняли мое сообщение?*

*Вы меня не так (не совсем верно, неправильно) поняли…*

Стремление перехватить инициативу, направлять разговор – реализуется в регулирующих репликах:

*Одну минуточку, мне хотелось бы уточнить…*

*Простите, у меня есть свои соображения по этому поводу…*

*Извините, я закончу свою мысль…*

*Мне хотелось только уточнить одну деталь…*

Эти реплики должны следовать за реактивными репликами или начинаться со слова «простите» («извините»). В условиях лимита времени, вторжение в чужую речь допустимо, но правила хорошего тона определяют необходимость использования в этом случае этикетной лексики.

Во время делового телефонного разговора соперничество ощущается подчас очень остро, оно выражается в перебивах, в стремлении говорить все громче и громче (подчас неосознанном), в закидывании абонента вопросами. При этом забывается цель звонка – договориться по какому-либо вопросу, т.е. получить согласие собеседника.

Очень существенным с точки зрения речевого замысла, является результирующий этап. Перед словами прощания в деловой беседе (в отличие от обиходно-бытового общения) мы должны произнести заключительные фразы, значение которых очень велико. Они завершают тему разговора, содержат благодарность за телефонный звонок, пожелания, поздравления.

Заключительные фразы, предшествующие выходу из контакта

|  |  |
| --- | --- |
| Вызывающий | Принимающий |
| *Кажется, все обсудили (обговорили).*  *Вот пожалуй, и все.*  *Вот и все.*  *Договорились?*  *Обо всем договорились?*  *Вы удовлетворены?*  *Что-нибудь еще?*  *Больше никаких уточнений и дополнений не будет?*  *Вы что-то еще хотите сказать?* | *– Все? У вас все ко мне?*  *– Вы закончили?*  *– По этому вопросу, кажется все?*  *– Еще что-нибудь?*  *– Да, пожалуй.*  *– Да-да, конечно!*  *– Кажется, ничего.*  *– Нет.*  *– Нет, что вы!* |

Этикетные фразы, сопровождающие завершение телефонного разговора, должны использоваться адекватно ситуации. Благодарят за информацию, предложение, приглашение, поздравление, помощь:

*Спасибо за предложение, мы обсудим эту возможность.*

*Благодарю вас за приглашение и с удовольствием его принимаю.*

*Очень признателен вам за помощь.*

Извиняются за беспокойство, за несанкционированный звонок, за долгий разговор (большое количество вопросов), за беспокойство в нерабочее время:

*Прошу прощения за то, что беспокою вас в выходной день.*

*Примите мои извинения за долгий разговор.*

*Извините за то, что отрываю вас от дел.*

Выражают надежду на скорую встречу, на благоприятное решение вопроса, исход дела. Формулы прощания в русском языке, как и формулы приветствия, насчитывают не один десяток выражений и слов. В сфере делового общения, наиболее употребительны следующие.

|  |  |
| --- | --- |
| Вызывающий | Принимающий |
| До завтра.  До встречи.  Жду вашего звонка.  Всего вам доброго. | До свидания.  Всего доброго.  Обязательно позвоню.  Всего хорошего. |

Пример делового телефонного разговора.

*А, – Алло, «Интерконгресс».*

*Б. – Здравствуйте, я вам вчера звонила относительно симпозиума.*

*А. – Добрый день, слушаю вас.*

*Б. – Вы можете предоставить нам помещение на сто тридцать – сто сорок человек?*

*А. – Да. Мы можем забронировать для вас конференц-зал на сто пятьдесят мест.*

*Б. – Это нам подходит, спасибо. А как оформить аренду мебели?*

*А. – В заявке нужно точно указать название всех предметов и их количество.*

*Б. – Как отправить вам заявку?*

*А. – Вы должны отправить на наш адрес гарантийное письмо. В нем вы и укажите все виды услуг и их стоимость.*

*Б. – Понятно. Письмо можно отправить и по почте и по факсу?*

*А. – Да.*

*Б. – И через сколько дней вы его получите?*

*А. – Письмо идет обычно два – три дня.*

*Б. – Это довольно долго.*

*А. – Можно послать с нарочным, тогда оно придет к нам в течение двух часов.*

*Б. – Так мы и сделаем. Спасибо большое за исчерпывающую информацию.*

*А. – Пожалуйста. Всего доброго.*

**2. Этикет делового телефонного разговора**

Этикет – явление национальное. Что считается вежливым у одного народа, может быть истолковано, как жест невежливого отношения к собеседнику у другого. К примеру, вы звоните японцу и говорите, что хотели бы встретиться с ним в шесть вечера в пресс-клубе. Если он в ответ начинает переспрашивать: «Ах, в шесть? Ах, в пресс-клубе?» и произносить какие-то ничего не значащие звуки, вы должны тут же сказать: «Впрочем, если вам удобно, можно побеседовать и в другое время и в другом месте». И вот тут собеседник вместо «нет», с превеликой радостью скажет «да» и ухватится за первое же предложение, которое ему подходит.

Как уже говорилось, телефон играет важную роль в профессиональной жизни менеджера. Этикетные формы общения занимают в телефонном деловом разговоре довольно большое место. Кроме обязательной этикетной рамки, представления абонентов, к этикетным ритуалам относятся:

– постоянные просьбы, вызывные разными причинами:

*Вы не могли бы позвонить попозже?*

*Вы не могли бы говорить погромче?*

*Повторите, пожалуйста, еще раз эту информацию.*

*Вам не трудно позвонить мне завтра после обеда?*

– фразы благодарности – благодарят за звонок, за ценную информацию, за участие, за совет и т.п.:

*Благодарю вас за предложение, мы обязательно его рассмотрим.*

*Спасибо вам за участие, мы с благодарностью принимаем вашу помощь;*

– извинения – извиняются за несанкционированный звонок, за звонок в нерабочее время, за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за вынужденно длинный разговор, за неверное соединение и т.п.

– пожелания в конце беседы. Как правило, это стандартные фразы:

*Всего доброго! Всего хорошего! Позвольте пожелать вам удачи! Удачи вам! Успешной поездки! и т.п.*

– ответы на просьбы:

*Хорошо, передам; Да, пожалуйста; Пожалуйста; Нет, не трудно;*

– ответы на слова благодарности:

*Не стоит благодарности! Ну что вы! Эта моя обязанность; Мне приятно это было сделать для вас;*

– ответы на извинения:

*Ничего страшного; Не беспокойтесь по этому поводу; Все в порядке;*

– ответные пожелания:

*И вам всего доброго! До встречи! До свидания; И вам бсех благ.*

Этикетная лексика представляет значительную часть всего лексического состава делового телефонного диалога. Этикетные формулы выполняют роль контактоустанавливающих средств:

*С вами говорит Сергей Иванов, представитель фирмы «Максвел». Я хотел бы поговорить с господином Зайцевым.*

Они же выполняют функцию волеизъявления, выражающуюся в просьбах, приглашениях, разрешениях, предложениях и т.п.: *Звоните;* эмотивную функцию (связанную с выражением эмоций): *Очень приятно; Очень рад.*

Этикетные фразы регулируют подачу информации: *Спасибо. Это все, что я хотел узнать.* Таким образом, этикет не только регулирует отношения общающихся, но и является средством рациональной организации телефонного диалога. Это очень важно ввиду строгой регламентации времени телефонного делового общения.

Самые главные ошибки в культуре общения по телефону.

1. Не спрашивайте, если набрали неправильный номер: *«Куда я* *попал?», «А какой это номер?».* Просто уточните: *«Это 555–34–56?».*

2. Нельзя, сняв трубку и ответив, сейчас же говорить: *«Минутку»* и заставлять звонящего ждать, пока справитесь со своими делами. Если вы решительно никак не можете разговаривать, например, потому, что должны открыть дверь, скажите: *«Я перезвоню вам через несколько минут»,* – и не забудьте выполнить данное обещание.

3. Не рискуйте набирать номер по памяти, если не вполне уверены, что помните его.

4. Не играйте в очень остроумную игру *«Угадай, кто?»,* если ваши коллеги не узнают ваш голос.

5. Не спрашивайте: «*Что вы делаете в субботу во второй половине* *дня?»,* если хотите предложить какое-то дело в это время. Этот вопрос заранее предполагает отказ, если собеседник занят, либо неопределенный ответ. Вы можете поставить его в неловкое положение, заставляя признаться, что в субботу вечером он ни чем не занят. Лучше объясните, в чем дело, и предложите, если собеседник свободен в это время, встретиться с ним.

6. Не говорите *«Алло»,* когда снимаете трубку, если вы работаете в крупной фирме. Лучше произнести ее название.

7. Не забывайте, что разговоры с занятыми людьми надо вести по возможности кратко.

8. Не позволяйте вошедшему во время телефонного разговора посетителю слушать вас, а попросите зайти через несколько минут или прекратите на время разговор.

9. Импровизация, звонок без предварительной подготовки необходимых материалов. Не записаны ключевые слова, план разговора.

10. Долго не поднимать трубку (нужно поднять до 4 звонка).

11. Говорить «*Привет», «Да»* в начале разговора. Необходимо сказать: «Доброе утро (день)».

12. Спрашивать: «Могу ли я вам помочь?», правильно будет спросить: «Чем я могу вам помочь?».

13. Неясная цель разговора.

14. Неблагоприятное время для звонка (обеденное время, конец рабочего дня и т.п.).

15. Монологи вместо выслушивания ответов на поставленные вопросы.

16. Не ведется последующая запись делового разговора, не приемлема запись на случайных бумажках.

17. Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго.

18. Говорить: «*Никого нет», «Пожалуйста, перезвоните*». Нужно записать информацию и номер звонящего, пообещав перезвонить.

19. Ведение параллельных разговоров.

20. Неконкретные договоренности в итоге.

21. Использовать неформальный стиль общения в деловой обстановке.

22. Не превращать беседу в допрос, задавая вопросы типа: *«С кем я* *разговариваю?»* или *«Что вам нужно?».*

Необходимо следить за своей дикцией. Нельзя 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 не интересно.

В условиях официального общения не допускается повышение тона. Тон должен быть спокойным, сдержанным, ровным независимо от складывающейся обстановки. Даже если ваш собеседник раздражен и выражает недовольство, проявляет эмоциональную несдержанность, владея собой и подавляя в себе желание ответить тем же, вы обладаете дополнительным преимуществом. Научиться владеть собой удается благодаря психологической подготовке и постоянному вниманию к своей речи. В конфликтных ситуациях нельзя всю вину сваливать на другую сторону. Признание хотя бы частичной ответственности за случившееся снимает ситуацию «перебрасывания мяча» (чередования взаимных обвинений) и выводит беседу снова в русло конструктивного диалога. Известно, что доброжелательное отношение к собеседнику, готовность выслушать его – основное правило русского этикета.

**Заключение**

Новые экономические и социальные условия побудили к коммерческой и организаторской деятельности широкие массы населения. Это обстоятельство выдвинуло на первый план необходимость обучения языковым формам делового общения, необходимость повышения лингвистической компетенции лиц, вступающих в социально-правовые отношения, руководящих действиями людей. Лингвистическая компетентность становится в рыночных условиях непременным компонентом общепрофессиональной подготовки менеджеров, муниципальных служащих, референтов, руководителей всех уровней. И тем более нельзя представить современную деловую жизнь без телефона.

Человечество пользуется телефоном уже более века. Казалось бы, времени вполне достаточно для того, чтобы научиться разумно пользоваться этим техническим средством… Но умение говорить по телефону по наследству не передается. Искусством общения при помощи этого аппарата овладевает не каждый. Хорошо если есть толковые наставники или удачные субъекты для подражания, у которых можно научиться правильному разговору по телефону. Соответствующие курсы, различные методические пособия по этой теме широко распространены в различных странах мира. В этой работе изложена часть рекомендаций, которые необходимы для успешного ведения деловых переговоров по телефону.

У телефонного разговора по сравнению с письмом есть одно важное преимущество: он обеспечивает непрерывный двухсторонний обмен информацией независимо от расстояния. Но как видно, к деловому телефонному разговору надо тоже тщательно готовиться. Плохая подготовка, неумение выделить в нем главное, лаконично, емко и грамотно излагать свои мысли приводит к значительным потерям рабочего времени. Среди главных причин потерь рабочего времени бизнесменом, менеджером, в числе первых мест стоят телефонные разговоры.

Итак, владение этикетом и культурой делового общения по телефону – ключ к вашему успеху в сфере предпринимательства, в деловой карьере.

**Список использованной литературы**

1. Власов Л.В., Семантовская В.К. деловое общение. – Л., 1980.

2. Ллойд К.Ф. Телефонный разговор с клиентом: как добиться успеха. – М., 1994.

3. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 3-е изд., переб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 326 с.

4. Русский язык делового общения / Под ред. И.А. Стернина. – Воронеж: Изд-во ВГУ, 1994.

5. Шилова К.А. Телефонные разговоры делового человека. М., 1993. – 71 с.