**1. Этикет делового общения: телефонный этикет на работе**

Постарайтесь не вести со службы долгих и бессодержательных телефонных разговоров. Это - пустая трата времени, которое принадлежит фирме, а не ее отдельному сотруднику, хотя короткие звонки личного характера естественны и вполне допустимы. Помимо всего прочего, болтовня нарушает деловую атмосферу, отвлекает и раздражает других сотрудников, которые невольно слышат разговор во всех подробностях.

**1.1 Как вести себя с настырным клиентом**

Поскольку не все звонящие так вежливы, как хотелось бы, иногда возникают довольно неприятные ситуации, в которых следует вести себя осмотрительно.

Если звонящий настаивает, чтобы его соединили с боссом, попробуйте ответить так: «Как я уже говорила вам, мисс Роджерс сейчас взять трубку не может. Я с удовольствием передам ей ваше послание, а если вы введете меня в курс дела, попрошу ее позвонить вам». Или: «Простите, мисс Роджерс не разговаривает с теми, кого не знает, пока ей не сообщат, о чем пойдет речь». Если звонящий с подозрительным упорством требует, к примеру, домашний телефон кого-то из служащих учреждения, вам следует сказать: «Извините, давать подобные сведения я не имею права. Позвоните нужному вам человеку завтра по служебному телефону». Как бы ни был настойчив звонящий, вы не должны уступать ему. Если вы не хотите видеть звонящего или беседовать с ним, не говорите об этом напрямик. Вам проще будет сказать: «В ближайшие несколько недель я очень занят - у меня не будет ни единой свободной минуты. Оставьте мне ваш телефон, я свяжусь с вами позже». Подобная отсрочка иногда может решить дело. Коль скоро потенциальный посетитель продолжает настаивать на встрече, из уважения к тому, кто его направил, вы все же можете его принять.

Если же вы не считаете себя обязанным сделать это, по-прежнему ссылайтесь на отсутствие времени. Когда звонящий проявляет враждебность, вы должны попытаться успокоить его. Скажите, например: «Простите, если я что-то сделала не так и рассердила вас, но ничем помочь вам, к сожалению, не могу». Если вы работаете в сфере услуг, негодующие звонки могут раздаваться ежедневно. Одним из лучших способов «погасить» конфликт может стать такая, например, фраза: «Я отлично понимаю ваши чувства и приношу вам наши извинения за доставленные неудобства. Мы обязательно разберемся во всем и накажем виновных».

«Кто последний»?

Среди сотрудников обоего пола иногда бывает распространена игра, которую можно назвать: «Кто последний»? Некто просит свою секретаршу соединить его с коллегой. Секретарша последнего снимает трубку и отвечает: «Мистер Джонс говорит по другому телефону и освободится через несколько минут». Победившим считается тот сотрудник, секретарша которого добьется от секретарши того, кому звонят, ответа: «Минутку, соединяю вас с мистером Блэком». Для сведения всех более или менее ответственных клерков хочется сообщить, что игра эта – удел людей, не уверенных в своем праве отдавать распоряжения, а также в прочности своего положения, ибо чем более влиятельную позицию занимает чиновник, тем охотней он связывается с нужным ему человеком напрямую, минуя секретарей.

**1.2 «Электронный секретарь»**

В наши дни все шире практикуется сокращение численности персонала и установка компьютеризованных систем – «электронных секретарей». Набрав нужный вам номер, вы услышите заранее записанный на магнитофон голос, который не ответит на ваши вопросы, а назовет телефоны различных отделов или сотрудников, сообщит, что для связи с коммутатором либо для записи вашего сообщения следует набрать «О». Положение ваше незавидно - вам остается только внимательно слушать.

Самое неприятное случится тогда, когда, выслушав инструкции в течение по меньшей мере двух минут, и набрав, наконец, номер того, кто вам нужен, вы услышите короткие гудки. Что я могу посоветовать в такой ситуации? Сразу записать номер и дозваниваться по нему, минуя «электронного секретаря», а когда вам это наконец удастся, - обойтись без совершенно бессмысленных упреков, поскольку ваш собеседник не виноват в установке этой системы. Такие упреки не вызовут ничего, кроме раздражения, которое успеху разговора способствовать не будет.

Навыки телефонного общения являются одним из важнейших аспектов создания положительного имиджа компании. Сотрудники умеющие управлять собственным голосом, создают позитивную «визитную карточку» Вашей компании.

**2. Этикет телефонного разговора**

Бывает, что собираясь в гости, вам необходимо сообщить кому-либо номер телефона квартиры, где вы будете находиться. Это значит, что по приходе в дом следует сразу извиниться и предупредить об этом хозяев. Тот, кто потом будет вам звонить, должен подчеркнуто вежливо просить хозяев об одолжении вас пригласить и недолго занимать телефон. Звонящий поступит правильно, если в начале разговора спросит, не помешал ли он и могут ли ему посвятить несколько минут.

Аргументы: «Я смотрю телевизор, поэтому не могу сейчас говорить», «Не могу пригласить мужа, он смотрит телевизор» — могут обидеть. Лучше сказать: «Он не может сейчас подойти к телефону» или: «Извини, я освобожусь через час», ничего не объясняя.

Правила общения по телефону таковы, что если телефон механически отключился, перезванивает тот, кто звонил. Заканчивает разговор тот, кто его начинал.

При отсутствии личного телефона передавать знакомым номер телефона соседей можно только с их согласия. Даже если таковое и получено, нужно постараться, чтобы вам звонили не слишком часто. Если вы сами звоните к соседям ваших знакомых, то никогда не делайте этого после 22 часов.

Старайтесь не беспокоить их также по выходным дням и всегда говорите коротко. Знакомым тоже не стоит звонить слишком поздно, даже из другого города. Без крайней необходимости не следует звонить сослуживцам по делам в выходной день.

Если на пятый-шестой сигнал вам не отвечают, вешайте трубку.

И конечно же, перед тем, как зайти к знакомым, лучше им позвонить.

Телефонный этикет в быту: 4 главных "нельзя"

- Нельзя, если вы "не туда попали", спрашивать: "А какой это номер?" Просто уточните: "Это 555-3456?".

- Нельзя, сняв трубку и ответив, сейчас же говорить: "Минутку!" и заставлять звонящего ждать, пока вы 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.

- Нельзя, чтобы трубку снимали маленькие дети - слишком много времени тратит звонящий, пытаясь объяснить ребенку, кто он и что ему нужно. Если в трубке установилась бесконечная пауза, это вовсе не значит, что малыш отправился звать маму к телефону - может быть, он просто играет со своей собакой.

- Нельзя, если вы звоните кому-то, класть трубку, не услышав, по крайней мере, шесть длинных гудков. Очень досадно бывает выскочить из-под душа и обнаружить, что трубку уже положили.

**2.1 Телефонный этикет в быту: телефонное хулиганство**

Лучший способ ответить на раздавшееся по телефону оскорбление или ругательство - немедленно повесить трубку. Звонящий будет очень доволен, если поймет, что ему удалось вывести вас из себя и заставить вступить в перебранку. Коль скоро звонки будут повторяться - а так чаще всего и бывает - снимите трубку с рычага. Забавляющемуся мальчишке или извращенцу, наугад набирающему номера, очень скоро надоест слушать короткие гудки.

Но есть еще одно эффективное средство обескуражить его: обзаведитесь обыкновенным свистком и как только из трубки раздастся первая непристойность, свистните что есть мочи прямо в микрофон. Будьте уверены, хулиган сейчас же вычеркнет вас из списка своих жертв.

**2.2 Телефонный этикет в быту: домашний автоответчик**

Автоответчик - очень удобное изобретение. Оно позволяет звонящему, который не застал вас дома, оставить краткое сообщение, а вас уведомляет о том, кто хотел связаться с вами, пока вы отсутствовали.

Владелец автоответчика должен позаботиться, чтобы звонящий не прослушивал длинную музыкальную фразу из любимого мюзикла хозяина, а вслед за ней – витиеватое предуведомление, после которого продолжительный сигнал даст знать, что можно, наконец, начать говорить. Для того, кто звонит из другого города или из-за границы, это будет накладно, да и вообще следует избегать лишнего.

Запишите на автоответчик такой, например, текст: "Вы позвонили таким-то (или, если не хотите называть свою фамилию, укажите номер телефона).

Пожалуйста, оставьте сообщение после длинного гудка, мы вам обязательно перезвоним. Спасибо". Совершенно излишне говорить: "Сейчас, к сожалению, никого нет дома" или: "Сейчас, к сожалению, мы не можем подойти к телефону" - это ясно и так. Хотя, с другой стороны, автоответчик – отличная возможность поупражняться в креативе :).

Звонящий тоже должен быть лаконичен: в отличие от "электронного секретаря" терпение и время хозяина имеют предел. Назовите свое имя, день и час звонка, а также номер телефона, по которому с вами можно будет связаться.

Ниже мы привели отрывок из книги Эмили Гост "Этикет". Хочется обратить внимание, что несмотря на англосаксонские названия и имена, правила этикета в деловой современной России и в западных деловых кругах отличаются мало. Поэтому нижеперечисленные рекомендации прекрасно ложатся и на русскую почву. Единственное, стоит иметь в виду такой нюанс, что в общем, у нас более распространено обращение по имени отчеству. Нежели по имени и фамилии.

Правильно построенный разговор по телефону может способствовать совершению удачной сделки, а дурные "телефонные манеры" - расстроить ее. Все начинается с того, как вам отвечают на звонок. Если в офисе есть коммутатор, телефонисток надо специально готовить к тому, чтобы, снимая трубку, они приветливо говорили: "Фирма "Пэкер Индастриз", доброе утро".

Когда отвечают помощники или секретари, они называют имя своего шефа: "Приемная мисс Уайт (или: приемная Бетти Уайт). Чем могу помочь?" Если же мисс Уайт снимет трубку прямого телефона сама, ей следует сказать: "Здравствуйте. Бетти Уайт слушает вас". Звонящий приветливо отвечает телефонистке: "Будьте добры, соедините меня с мисс Уайт", а, говоря с секретарем или помощником, называет свое имя: "Здравствуйте. Я - Милдред Пирлмэн.

Может ли мисс Уайт поговорить со мной?" Если к телефону подходит сама мисс Уайт, следует сообщить о себе какие-то дополнительные сведения: "Мисс Уайт? Доброе утро. Я - Милдред Пирлмэн из "Огилви Компани"".

Коль скоро звонящий не представился, секретарь вправе осведомиться: "Простите, кто ее спрашивает?" Поскольку решить вопрос иногда по силам помощнику или секретарю, они могут вежливо поинтересоваться, по какому поводу хочет звонящий говорить с мисс Уайт, или просто спросить: "Как доложить о вас мисс Уайт?" Услышав этот вопрос, не следует ни обижаться - секретарша просто хочет ускорить процесс, - ни "темнить": ничего хорошего из этого не выйдет.

Не говорите, что вы звоните по личному делу, если дело ваше отнюдь не личное: даже если секретарша клюнет на эту удочку, ее босс вряд ли оценит вашу изобретательность. Когда начальника нет на месте, секретарша может взять дело в свои руки, не дожидаясь, пока вы выразите свое разочарование или негодование, которые от краткого: "Ее нет" только усилятся. Поэтому ей лучше сказать: "Мне очень жаль, мисс Пирлмэн, но мисс Уайт только что вышла из кабинета. Не могу ли я вам помочь? Что ей передать, когда она вернется?"

В тех случаях, когда боссу некогда говорить по телефону, учтивый тон секретаря играет еще большую роль. Честность, полная или частичная, как известно, часто лучшая политика, а фраза: "Ее нет на месте" сразу вызывает подозрения. А потому лучше сразу прояснить ситуацию, сказав: "Мисс Пирлмэн, мисс Уайт здесь, но у нее совещание, и к телефону подойти она не может. Не могу ли я вам чем-нибудь помочь? С кем еще из сотрудников фирмы я могла бы вас соединить?"

Если ответ на оба вопроса будет отрицательным, секретарша поступит правильно, сказав: "Я обязательно передам мисс Уайт, что вы звонили, и она свяжется с вами, как только освободится. Боюсь, что это произойдет лишь только завтра: сегодня она целый день очень занята".

Основные правила телефонного этикета см. телефонный этикет в быту.

Более пятидесяти процентов всех деловых проблем решаются по телефону. По тому, как вы умеете вести телефонный разговор, судят о вашей организации. Поэтому телефон накладывает на пользователя определенные требования. Поскольку визуальный контакт отсутствует, решающую роль приобретают невербальные факторы: момент паузы и ее длительность, молчание, интонация. Немаловажное значение имеет то, как быстро человек снимает трубку, - это позволяет судить о степени его занятости, о том, насколько он заинтересован, чтобы ему позвонили.

Нужно постоянно иметь в виду: для звонка вы выбираете момент, удобный вам, однако он может не быть таковым для вашего собеседника. Поэтому, если приходиться звонить человеку, распорядок дня которого вам незнаком, начните разговор вежливым вопросом:

`Есть ли у вас время для разговора со мной?`

Серьезные нарушения этикета телефонных переговоров - это не назвать себя и свою организацию, когда вы отвечаете на чей-либо звонок. Скверно будет выглядеть, если вы называете себя, но так быстро, что ваш абонент ничего не успевает разобрать. Еще один порок - когда человек называет себя и тут же говорит: `Прошу вас подождать`, не поинтересовавшись у позвонившего, есть ли у того время ждать. Следующая ошибка - заставить долго ждать, вместо того чтобы, вернувшись к трубке, спросить человека, может ли он еще подождать. Самой же грубой ошибкой считается навязывание по телефону клиенту покупки, не поинтересовавшись, интересен ли ему хоть сколько-нибудь этот товар.

Приведем теперь ряд полезных рекомендаций в форме коротких советов, которыми следует пользоваться при ведении телефонных переговоров.

\* Речь должна быть профессиональной. Общения и выражения вроде `моя дорогая`, `ага`, `о`кей` и т.п. в деловых разговорах неуместны. Говорите `да` и `конечно`.

\* Говорите прямо в трубку, внятно и четко.

\* Говорите энергично. Держите под рукой зеркало: перед тем, как ответить на звонок, улыбнитесь - тогда и в голосе будет звучать улыбка.

\* Внимательно слушайте собеседника.

\* Отвечайте так быстро, как только возможно.

\* Если набран неверный номер или вы услышали грубость, сдерживайтесь и будьте корректны.

\* Не обсуждайте проблему с эмоционально расстроенным человеком. Дайте ему успокоиться.

\* Если вас разъединили, перезванивает позвонивший.

\* Разговор заканчивает позвонивший, - исключая случай, когда он забалтывается сверх всех приличий.

\* Если вы находитесь в кабинете коллеги и в это время ему звонят, покажите, что вы идете, например, за кофе и негромко извинитесь. Если он предлагает вам остаться, постарайтесь не обращать внимания на говорящего и разговор.

\* Никогда не говорите по телефону с набитым ртом, не жуйте и не пейте.

Следующие советы касаются ситуаций, когда вы звоните.

\* Если там, куда вы звоните, вас не знают, секретарь должен попросить вас представиться и поинтересоваться, по какому поводу вы звоните. Назовите себя и кратко изложите причину звонка.

\* Грубым нарушением этикета и наглостью считается выдавать себя за друга того человека, которому вы позвонили, с тем, чтобы вас быстрее с ним соединили.

\* Если нужный вам человек отсутствует, не спрашивайте, где он находится.

\* Не звоните без надобности по личным делам, а уж если очень надо - говорите очень коротко.

\* Не звоните еще раз в тот же день, если вы оставили свои координаты. Так можно поступить только в случае крайней необходимости.

\* Если вы оставляете свое сообщение на автоответчике, назовите дату, время звонка, свое имя, название фирмы и краткое сообщение.

\* Очень грубое нарушение делового этикета - не перезвонить, когда вашего звонка ждут. Перезвонить необходимо при первой возможности и не позднее, чем в течение суток.

\* Звоня по личному вопросу своему деловому партнеру, учитывайте время дня. Разговор должен быть предельно коротким.

\* Деловьм партнерам домой звоните только в случае крайней необходимости.

\* Если вы не застали нужного человека, поинтересуйтесь, когда будет удобнее перезвонить.

\* Если вас попросили подождать и не отвечают в течение двух минут, повесьте трубку и перезвоните. Не теряйте при этом самообладания.

\* Если вам кажется, что разговор может затянуться, начните с вопроса: `Есть ли у вас сейчас время для разговора?`.

\* При общении с очень занятыми людьми договоритесь о `телефонном дне` и строго следуйте ему. Когда на звонок отвечаете вы, то следует знать правила хорошего `поведения`.

\* Отвечайте быстро и называйте свое полное имя.

\* Если звонят не через коммутатор и не через вашего секретаря, назовите свою фирму, отдел и свое полное имя.

\* Если кто-то из партнеров звонит вам домой, и трубку поднимает один из членов семьи, можно попросить последнего, чтобы вам перезвонили в офис

\* Если вам позвонили в тот момент, когда в вашем кабинете находятся коллеги, вы можете в вежливой форме сказать им, что хотели бы поговорить конфиденциально, предложив вернуться в свои кабинеты, выпить чашечку кофе или подождать за дверью. По окончании разговора пригласите коллег обратно.

\* Но можно на важный звонок ответить из соседней комнаты.

\* Если у вас посетители, лучше воздерживаться от ответа на звонки.

\* Для того чтобы завязать разговор, можно использовать общую тему, но свести ее к минимуму.

\* Добивайтесь того, чтобы на вашу просьбу отвечали `да` или хотя бы `нет`, - но не `возможно`.