ТЕХНОЛОГИЯ ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Телефонная сеть – это самый распространенный тип оперативной связи. Абонентами сети могут являться как физические лица, так юридические — предприятия и организации. Ее используют как для передачи аналоговых сообщений, так цифровых и текстовых или графических, поэтому абонентами телефонной сети могут являться не только люди, а также и различные аппаратные средства.

Принцип действия телефонной сети основан на передачи звукового сигнала по электрическим проводам.

Первым патент на изобретение телефона представил шотландец из Бостона, преподаватель школы для глухонемых Александр Грэхем Белл (1847 - 1922). 10 марта 1876 г. Беллу и его помощнику Томасу Уотсону удалось сконструировать прибор, состоящий из передатчика - микрофона и приемника - динамика, в котором микрофон превращал звуки голоса, а переменный ток. Ток по проводам поступал в динамик другого аппарата, где сигналы вновь превращались в звуки голоса.

Первая телефонная станция открылась в 1877 г. в Коннектикуте (США). Телефонисты вручную соединяли абонентом между собой. В 1833 г. уже была открыта телефонная связь между Бостоном и Нью-Йорком. Первые телефонные линии были бесплатны, а телефонистами могли работать только юноши.

Сегодня телефонная сеть - это совокупность узлов коммутаций, роль которых выполняют АТС (автоматические телефонные станции), и соединяющих и каналов связи.

Абонентские терминалы (абонентские телефоны, офисные АТС или компьютеры) обычно подключаются к сети по паре медных проводов — абонентской линии. Абонентская линия имеет в сети свой уникальный номер (номер абонента), передача информации по ней чаще всего ведется в аналоговой форме.

АТС соединяются друг с другом по соединительным линиям. Современная АТС - это программно управляемая коммутационная система, работающая с цифровыми сигналами.

Это означает что при вводе в АТС аналоговый сигнал, поступающий с абонентской линии, преобразуется в цифровой вид. В этой форме он распространяется далее по телефонной сети, превращаясь снова в аналоговую форму при попадании в абонентскую линию любого абонента.

Телефонные аппараты весьма разнообразны как по своему конструктивному исполнению, так и по сервисным возможностям, ими предоставленными.

Сегодня абонент может себе выбрать телефонный аппарат практически любого исполнения: настенные, настольные, в стиле ретро, портативные в виде телефонных трубок, с кнопочными и поворотными номеронабирателями и др. У телефонов с поворотным номеронабирателем сигнал кодирования номера - импульсный, а у кнопочного номеронабирателя - тональный.

Принцип действия телефона на самом деле достаточно прост. Когда раздается сигнал вызова, вы снимаете с рычага телефонного аппарата трубку и говорите в микрофон, внутри которого находится плоская коробочка с угольным порошком. Эта коробочка закрыта металлической пластиной — мембраной. Когда вы говорите, то звуковые волны попадают на мембрану, которая в зависимости от силы звука сильнее или слабее давит на угольный порошок. Через него от батареи к линии связи проходит электрический ток. Чем сильнее давит мембрана на порошок, тем лучше порошок пропускает ток. Поэтому при разговоре сила тока в линии связи непрерывно меняется, и на другой конец поступают электрические колебания, величина которых меняется в такт речи. Оказавшись на другом конце линии, электрические колебания, через приемник, вновь превращаются в звуковые. Это чудесное превращение совершается при помощи электромагнита. Когда электрические колебания, поступающие из линии связи, проходят через электромагнит, он то сильнее, то сильнее, то слабее притягивает мембрану.

Движение мембраны передаются воздуху, так возникают воздушные волны, которые воспринимаются человеческим ухом, как звук.

Интерес представляет телефонный аппарат - коммутатор секретаря. Секретарь принимает по этому телефону все звонки внешних абонентов и обрабатывает их в соответствии с указаниями руководителя. Наиболее важные функции этого коммутатора:

• многоканальность;

• возможность переадресации на другой номер;

• организация телефонных конференций;

• постановка абонента на удержание;

• наличие электронного справочника;

Наиболее полно все сервисные возможности реализуются в цифровых аппаратах, используемых с цифровыми телефонными линиями.

В офисах наиболее целесообразно использовать внутриучрежденские телефонные системы — системы микро- мини- офисной АТС, так как оперативная связь сотрудников необходима постоянная.

Внутриучрежденские телефонные системы используют собственные телефонные станции или коммутаторы и подразделяются на:

учрежденские АТС, которые обеспечивают внутреннею связь всех подразделений фирмы без обращения к внешней городской телефонной сети;

диспетчерскую телефонную связь, которая является важнейшим ви-дом оперативной производственной связи между подразделениями предпри-ятия, непосредственно связанными с ходом производственного процесса;

технологическую телефонную связь, объединяющую персонал, управляющий локальным технологическим процессом производства;

директорскую телефонную связь, которая обеспечивает служебную связь руководителей со своими подчиненными.

Внутриучрежденческие АТС используются в фирмах для организации некоторого количества внутренних телефонов: все внешние вызовы принимаются АТС и переводятся на внутренние телефоны либо

Основными достоинствами современных офисных АТС является их автоматическая работа и практически бесплатное пользование внутренней телефонной связью.

СЕКРЕТАРЬ И ТЕЛЕФОН

Одним их технических средств, которыми чаще всего пользуется секретарь и является телефон.

Современный телефон не зря называют компьютеризованным.

Основные функции современного многофункционального телефона (МФТ):

• Автодозвон и автонабор:

- автоматически наберет номер при нажатии одной клавиши;

- упростит и ускорит дозванивание до абонента в другом городе;

- автоматически дозвонится до абонента в указанное вами время.

• Автоответчик:

- попросит абонента перезвонить по указанному вами номеру;

- запишет информацию, переданную абонентом.

• Записная книжка:

- содержит в памяти необходимые вам номера телефонов.

• Захват телефонной линии.

• Календарь часы будильник:

- покажет вам день недели, число, месяц, год и точное время;

- будильник в нужное время напомнит о необходимости позвонить по указанному телефону, сам произведет набор номера.

• Установка режима «Hold»:

- обеспечит конфиденциальность при снятой трубке телефона, если секретарю понадобилось отойти на время.

• Электронное управление громкостью сигнала вызова:

- второй и последующие сигналы будут значительно громче.

• Встроенный громкоговоритель:

- позволит вести разговор при положенной трубке. Квалифицированный секретарь должен усвоить правила ведения служебного телефонного разговора так, чтобы они стали повседневной нормой его делового общения.

Задача секретаря в работе с телефоном - оградить руководителя от звонков, напрямую к нему не относящихся. Секретарь может самостоятельно решать часть вопросов в рамках своей компетенции или переадресовывать другим специалистам, не отвлекая руководителя. Но секретарю необходимо твердо знать круг лиц и организаций, с которыми следует соединять руководителя в любое время.

Необходимо учитывать специфику телефонного разговора. У собеседника складывается представление о культурном и интеллектуальном уровне секретаря, его профессионализме на основе содержания ответов и звучания голоса.

На основе опыта выработаны определенные правила телефонного общения, выполнение которых поможет секретарю преодолеть трудности, приобрести определенные практические навыки.

В тех случаях, когда звонят секретарю, желательно придерживаться следующих рекомендаций:

- Трубку звонящего телефона следует снимать после 1-2 гудков.

- Сняв трубку необходимо назвать свою организацию. Услышав такую фразу, абонент убеждается, что он не ошибся номером. Если же произошла ошибка в наборе, недоразумение сразу же выясняется и не повлечет за собой потерю времени для обоих собеседников.

- Если абонент не назвал себя, то уместны будут фразы: «Представьтесь, пожалуйста», «Как вас представить?».

- Телефонный разговор - это диалог. Не все умеют быстро реагировать на вопросы и часто заполняют паузу словами-паразитами: «ну вот ...» «это самое ...» и т.д., что производит неблагоприятное впечатление.

Можно использовать следующие фразы: «я думаю ...», «если я не ошибаюсь ...» и т.д.

- Наиболее приятен для телефонных переговоров низкий грудной голос, обладающий бархатистыми оттенками.

- Если звонит постоянный деловой партнер (или клиент фирмы), которого секретарь узнает по голосу, следует назвать его по имени прежде, чем он представится.

- При разговоре по телефону секретарю стоит говорить дружелюбным, сочетая спокойствие и деловитость.

- Во время телефонного разговора не нужно употреблять трудно выговариваемые слова, следует говорить отчетливо, не торопясь, внимательно слушать собеседника. Если в разговоре встречаются названия, имена, фамилии, которые плохо воспринимаются на слух, нужно произносить их по слогам.

- Следует сохранять самообладание и быть терпеливым даже в том случае, когда вас не понимают или просо ошиблись номером.

- Если вам звонит рассерженный чем-то человек, вы можете прервать его в подходящем месте и спросить: «Простите, если я могу вам чем-нибудь помочь, скажите, что я должна сейчас сделать?».

- Если возникает необходимость, навести справку для того, чтобы дать ответ абоненту, то нужно предупредить о продолжительности времени поиска

- Секретарь должен представлять характер вопросов, относящихся к компетенции своего руководителя и других работников организации, чтобы правильно направлять собеседника к соответствующему сотруднику, который может решить вопрос по существу.

В том случае, когда секретарь переадресует телефонный вызов другому сотруднику, абоненту следует назвать фамилию, имя, отчество этого сотрудника, его должность и телефон.

- Не превышайте своих полномочий и не откровенничайте по телефону.

- В случае отсутствия руководителя, секретарь должен спросить: «Что ему передать?» или «продиктуйте, пожалуйста я запишу».

- В конце разговора следует подвести итог, выделить самое главное из сказанного. Заканчивает разговор тот, кто позвонил. В тех случаях, когда звонит секретарь, необходимо придерживаться следующих правил:

- Следует тщательно продумать и четко представлять цель звонка; определить и записать вопросы, которые следует решить с абонентом; предварительно подготовить все необходимые документы; уточнить фамилию, имя, отчество, должность нужного абонента, чтобы избежать искажения.

- Определить удобное время для звонка.

- Правильно набрав номер абонента, и получив ответ-подтверждение, нужно назвать себя, организацию, которую вы представляете и фамилию нужного вам сотрудника.

- Во время междугороднего телефонного разговора важно назвать город, из которого звонят, затем себя, должность своего руководителя и наименование организации. После представления следует назвать, кого и по какому вопросу требуется пригасить для разговора.

- После взаимных представлений следует изложить причину, по которой вы звоните.

- Не следует забывать о правильности постановки вопроса..

- Старайтесь быть приятным собеседником, не отказывайте и не возражайте собеседнику, если хотите добиться положительного исхода разговора.

- При передаче телефонограммы, после представления, обычно говорят: «Примите, пожалуйста, телефонограмму», - и дают собеседнику время подготовит все необходимое для записи. После записи просят повторить текст. В конце следует назвать фамилию передававшего телефонограмму, время передачи и телефон.

- Заключительные слова зависят от результата беседы.

Если разговор слишком затягивается, а участник телефонного диалога не собирается завершать беседу, то необходимо задавать такие вопросы, чтобы собеседнику ничего не оставалось, кроме ответа «да» и «нет».

- Заключительные слова зависят от результата беседы.

Если разговор слишком затягивается, а участник телефонного диалога не собирается завершать беседу, то необходимо задавать такие вопросы, чтобы собеседнику ничего не оставалось, кроме ответа «да» и «нет».

СОТОВЫЕ СИСТЕМЫ СВЯЗИ

В 1991 г. появились первые рекламные объявления по предоставлению услуг сети сотовой связи.

Сотовая связь - система радиотелефонной связи обслуживает территорию, разделенную нам много небольших зон — сот, каждая из которых обслуживает своим комплектом радиооборудования. Эти зоны на плане города формирует структуру, похожую на пчелиные соты - отсюда и название.

Границы соты определяются зоной устойчивой радиосвязи, и зависит от мощности приемно-передающей радиоаппаратуры, топологии местности и частотного диапазона работы системы.

Чем выше частота работы системы, тем меньше радиус соты, но тем лучше проникающая способность сигнала через стены и другие препятствия, и, что также важно, большая миниатюрность радиоаппаратуры и возможность организации большого количества абонентских радиоканалов. Современные сотовые системы работают на частотах 450, 800, 900 и 1800 МГц.

Комплект радиооборудования соты включает в себя ретранслятор - приемно-передающее устройство, базовую станцию, радиоантенну, и портативные телефоны абонентов, обслуживаемые этой зоной. Количество абонентов в зоне не является постоянной величиной, так как абоненты подвижны и перемещаются из зоны в зону. При этом пересечения границы между сотами, радиотелефонный аппарат автоматически переходит на обслуживание другому, ближайшему, ретранслятору.

Существует большое количество протоколов сотовой связи, причем каждый протокол (стандартный) обслуживает своими компаниями, которые называются операторами сотовой связи.

Протокол - это своего рода «язык» передачи сигнала.

Наибольшее распространение в России получили три стандарта сотовой радиотелефонной связи.

С8М — главная система для мобильной связи, получившее самое широкое распространение в Европе; это стандарт цифровой телефонии, обеспечивающий хорошее качество связи и широкий международный роуминг.

ГСМТ - северный мобильный телефон, хорошо зарекомендовавший себя в скандинавских странах и принятый в России в качестве федерального.

АМР8 - развитая система мобильного телефона, предложенный в США и первоначально рекомендованный для организации региональных сотовых систем.

Какого операторы вы бы не выбрали, суть протокола вашей связи останется приемлемой для других операторов, так как практически все операторы поддерживают роуминг.

Роуминг означает для абонента возможность передвигаться от сети одного оператора к сети другого, со своим радиотелефоном и при этом вести все разговоры так, как будто находишься в своей собственной «домашней» зоне обслуживания.

Роуминг — это автоматическая переадресация поступившего вызова к абоненту, перешедшему в другую зону обслуживания — услуга предоставляется не всем операторам и стоит гораздо дороже роуминга.

Современные операторы телефонной связи предлагают пользователю практически безграничные возможности при передачи или получения сообщения.

Поэтому прежде чем подключится, какой либо сотовой сети, необходимо уточнить ее возможности, наличие роуминга а также, естественно, сервисные возможности как данного оператора.

Остается только обратить внимание на некоторые недостатки, присущие почти всем без исключения сотовым операторам в большей или меньшей степени:

Цена обслуживания связи — тенденция такая: если относительно не дорого стоит телефонная трубка, да еще вместе с подключением, значит, цена минуты разговора будет настолько приличная, что многое пользователи будут вынуждены отдать предпочтение другой компании. Наверное, экономически выгодного подключатся у операторов, где цена подключения (или телефонной трубки) большая, но абонентская плата за разговор будет гораздо меньше. Ведь все-таки телефон покупается для общения, а не для престижа!

Помехозащищенность - практически у всех операторов оставляет желать лучшего, то есть намного хуже, чем у проводной телефонной сети.

Качество связи - в некоторых районах города, особенно при наличии металлоконструкции, а также в подземных переходах только у некоторых операторов связь существует.

Но, тем на менее, на настоящий момент на один деловой человек не может представить себе активной трудовую деятельность без радиотелефона. Потери от неполученной вовремя информации могут многократно превысить затраты на его приобретение. Поэтому на вопрос «нужен или не нужен», ответ однозначный – «конечно ДА»!

Факсимильная связь не только намного быстрее обычной почты или курьерской доставки, она почти во всех случаях еще и намного дешевле. Факсимильная связь — это процесс дистанционной передачи неподвижных изображений и текста с бумажных листов отправителя на бумажные листы получателя.

Раньше факсимильную связь называли фототелеграфной связью. В основу факсимильной связи положен метод передачи временной последовательности электрических сигналов, характеризующий яркость отдельных элементов передаваемого документа.

Сегодня, при быстром развитии бизнеса, факсимильная связь необходима, чтобы выдержать конкуренцию, не говоря уже о достижении успеха.

В последнее время в INTERNET появилась новая возможность — передавать и получать факсы по сети с использованием компьютера.

Можно послать заказ на посылку или прием факса. Составляется обычное электронное письмо, оформленное должным образом, и посылается на адрес компьютерного узла, занимающегося факсимильными операциями. Текст этого письма в виде факса будет доставлен на факсимильный аппарат адресата.

Программное обеспечение для работы с факсимильными сообщениями позволяет преобразовывать данные в различных форматах к формату факсимильных аппаратов.

Первый факсимильный аппарат был изобретен в 1843 г. и представлял собой маятник, посылающий электросигналы согласно буквам. В 1922 г. немецкий физик Артур Корн впервые передал по радио изображение через Атлантику. Первая факсимильная линия связи была открыта в 1926 г. В современных факсах применяются диоды, фиксирующие отражение света от передаваемых документов:

•Передаваемый документ кладется на входной лоток изображением вниз, флуоресцентная трубка направляет свет на документ, а отражение света фиксируется объективом;

•Объектив посылает свет в микропроцессор, который вначале разлагает свет на отдельные строчки, затем строчки разбивает на черные и белые точки, кодируя их по принципу числового кода: «1» —белые, «О» — черные;

•Модем преобразует эти цифровые сигналы в сигналы аналоговые, и посылает их по телефонному каналу связи.

При приеме документов происходит обратный процесс преобразования аналоговых сигналов в цифровые, затем полученный цифровой код направляется на печатную часть аппарата и выводится на лист бумаги в виде текстовых изображений, соответствующих информации, содержащейся в коде.

Факсимильный аппарат, конструктивно выполненный в виде телефона, функционально состоит из трех основных частей:

Сканера, обеспечивающего считывание сообщения с листа бумаги и ввода его в электронную часть аппарата;

Приемно-передающей электронной части (обычно модем), обеспечивающего передачу сообщения адресату и прием сообщения от другого абонента;

Принтера, печатающего принятое сообщение на листе бумаги.

Факсимильные аппараты различаются между собой странами-производителями и сервисными возможностями. Большинство из них имеют:

Наличие режима копирования документов — до 10 копий в минуту;

Наличие телефонной трубки и возможности переключения в режиме голосовой связи, а иногда наличие дополнительного телефонного канала, позволяющего одновременно с передачей факса вести разговор;

Наличие автоответчика, который позволяет посылать в линию ранее записанное речевое сообщение, а также принимать сообщения для последующего прослушивания;

Память номеров, для использования при ускоренном наборе и вызове абонента;

Наличие жидкокристаллического цифробуквенного индикатора, на котором отображается режим работы факсимильного аппарата и т. п.

Все современные факсимильные аппараты объединяет простота использования и принципы отправки и приема сообщений.

Работа на факсимильном аппарате включает в себя два режима: отправки или приема сообщений. Прием сообщений.

Если аппарат был включен и заправлен бумагой, то он примет поступившей факс в автоматическом режиме. Все, что останется сделать секретарю, так это оторвать факс от рулона, или, если аппарат снабжен отрезающим устройством, взять факс, выпавший из него.

Если факсимильный аппарат был выключен, а Вам позвонили по телефону и попросили принять факс, то нужно проверить наличие бумаги и просто включить кнопку СТАРТ.