СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Правила делового общения по телефону

Заключение

Литература

Введение

12.12.2005г. информационная программа канала НТВ "Сегодня" озвучила результаты исследования итальянских социологов, опубликованные в газете "Република": у женщин на разговоры по телефону уходит 5 лет жизни; у мужчин – 3,5 года. Цифры, как видим, впечатляющие.

Не берёмся судить о процентном соотношении расхода времени на деловые телефонные разговоры и бытовые, но с уверенностью можем сказать, что доля делового телефонного общения достаточно велика.

"Современную деловую жизнь, - пишут авторы одного из вузовских учебников, - невозможно представить без телефона. Благодаря ему многократно повышается оперативность решения множества вопросов и проблем, отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или совершать поездки в другое учреждение, город для выяснения обстоятельств какого-либо дела. По телефону можно сделать очень многое: провести переговоры, отдать распоряжение, изложить просьбу и т.д. очень часто первым шагом на пути к заключению делового договора является телефонный разговор".

Заметим, что учебник издан в 1997 году, т.е. в то время когда в России не была развита мобильная, сотовая связь; сейчас авторы не преминули бы указать на такие преимущества общения по телефону, как возможность осуществлять его практически из любой точки "делового" пространства и в любое время, - что многократно повышает оперативность решения вопросов даже по сравнению с проводной телефонной связью.

Деловое общение по телефону – одна из форм делового общения, и при всей специфики этой формы, к ней применимы, прежде всего, те же принципы, в том числе и этические, что и к деловому общению в целом.

Нельзя не отметить и следующее обстоятельство: на фоне очевидного пренебрежения нормами морали в современной России, этика делового общения остаётся актуальной. Связано это с тем, что успешный бизнес в значительной степени требует соблюдения определённых правил, норм деловой этики. И не смотря на то, что, как отмечает один из исследователей особенностей мотивации предпринимательской деятельности: "… лучше адаптируются в мире коммерции те, у кого преобладает направленность на дело над направленностью на общение и на себя", - успешно вести дело, без правильного (по правилам) делового общения нельзя.

В полной мере это относится и к деловому общению по телефону.

Правила делового общения по телефону

Телефонный разговор в контексте делового этикета

Вопрос о правилах делового общения по телефону один из множества аспектов, охватываемых проблемой этикета и культуры поведения делового человека, понятием "делового этикета".

В самом общем смысле этикет означает установленный порядок поведения.

Культуру поведения определяют обычно как "поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, этическом вкусе и соблюдении определённых норм и правил".

Культура поведения, отмечают те же авторы, как часть делового этикета может рассматриваться чисто условно, т.к. термин "культура" гораздо шире и объёмнее понятия "деловой этикет".

Правила делового общения по телефону занимают своё место в деловом этикете наряду с другими: Правилами вербального (словесного, речевого) этикета; правилами в отношении одежды и внешнего вида; правилами поведения в различных видах транспорта; правилами деловой переписки и т.д.

Конечно, хорошо, когда правила этикета, культуры поведение и, особенно, культуры общения становятся органически присущи деловому человеку в любом случае, это надо изучать, этому надо учиться: эти правила надо знать и ставить перед собой сложную задачу следовать этим правилам. Почти 70 лет назад уже хорошо понимал это американский учёный, преподаватель и публицист Дейл Карнеги, который в самой знаменитой из своих книг "Как завоёвывать друзей и оказать влияние на людей", писал: "Искусство общения с людьми представляет собой, наверное, самую сложную задачу, с которой вы сталкиваетесь в жизни, особенно если вы бизнесмен". Его рекомендации до настоящего времени не утратили своей актуальности, а некоторые из них имеют прямое отношение к вербальному, в т.ч. по телефону, общению:

"Помните, что в любом языке нет для человека звука значительнее и приятнее, чем звук собственного имени".

"Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других на разговор о них самих".

"Говорите о вещах, интересующих вашего собеседника".

Эти правила полностью соответствуют нравственной составляющей этикета: выражают предупредительную заботу, уважение; но помимо этого, их соблюдение целесообразно, т.е. способствует достижению цели. При всём том, что искусство ведения телефонных разговоров состоит в умении кратко сообщить всё, что следует, и получить ответ, пресыщения общением[[1]](#footnote-1)\* не наступит, если телефонный разговор затянется из-за того, что вы внимательно, не перебивая, выслушали другую сторону либо поддержали разговор о вещах, явно её интересующих.

Вообще же хотелось бы отметить, что при ведении делового телефонного разговора такт, понимаемый как "чувство меры, создающее умение вести себя приличным, подобающим образом", является одним из тактических приёмов, если тактика – это "совокупность средств и приёмов для достижения намеченной цели".

Тактические приёмы и методы делового общения по телефону

Каждый, кто звонит тебе по телефону, убеждён в том, что он единственный, нет вопроса более важного, чем у него; как правило, он уверен и в том, что ты можешь слушать его бесконечно долго. Если же ты попытаешься разубедить такого человека, ограничить ведение разговора или вообще уклониться от него, во-первых, он не поймёт тебя, во-вторых, трудно предвидеть, к каким последствиям это приведёт.

Вместе с тем, телефон может отнимать очень много времени.

Будет лучше, если заранее отгородиться от ненужных звонков или отодвинуть их на другое, более удобное для тебя время:

* Проинформируй всех, с кем ты обычно говоришь по телефону (коллег, клиентов, подчинённых, друзей, родственников и т.п.) о том, когда тебе не звонить.
* Сообщи своим обычным абонентам время, когда тебе лучше всего звонить.
* Определи по возможности время для ежедневных исходящих телефонных переговоров.
* Не заставляй ждать людей, которые рассчитывают получить от тебя известие, а звони в точно назначенное время, прежде чем они позвонят тебе и напомнят.
* Пусть все исходящие телефонные звонки идут через твоего секретаря или через автоответчик.
* Автоответчик имеет явное преимущество перед полным отключением телефона: в свободное время можно прослушать сообщение абонентов и при необходимости перезвонить им.

Хороши так же телефоны с определителем номера и сотовые телефоны, которые позволяют "установить" звонящего и определить, можете ли вы (в зависимости от статуса абонента и других обстоятельств) защититься от ненужного звонка краткими и точными фразами: "Я перезвоню вам позже"; "Пожалуйста, перезвоните мне с 17 часов".

Во время телефонных "часов приёма" либо в случаях, если "прорываются" важные звонки, необходимо сразу же в начале разговора выяснить:

* Кто твой абонент, из какой фирмы, какая у него должность, какие вопросы он решает.
* Чего он хочет.
* Насколько срочно и важно его дело (срок исполнения).
* Когда ты сможешь позвонить ему (после того, как выполнишь его просьбу или предложение).
* По какому номеру ты можешь дозвониться до него (при первом контакте: адрес, номер телефона или факса, точное написание фамилии).

Все ответы на эти вопросы рекомендуется записывать.

"Телефонный блок" - это метод обратных звонков, в соответствии с ним:

* Выбери один два временных промежутка, когда ты сможешь вести свои телефонные разговоры последовательно или сериями, предварительно подготовившись к однородной работе.
* Если ты заранее определишь цель разговора, то сразу сможешь начать обсуждение важных вещей. Ты не тратишь время на поспешный поиск необходимых документов в ходе разговора, поскольку всё уже приведено в порядок.
* Перед каждым звонком ответь себе на три вопроса:

1. имеется ли однозначная потребность говорить?
2. обязательно ли знать ответ партнёра?
3. а нельзя ли увидеть партнёра без звонка?

Если после этого вы откажетесь от звонка – это будет лучше, чем звонок без цели или результата.

Вообще цель телефонного разговора – принципиально важна. Поэтому набирать номер можно только тогда, когда нет сомнений в необходимости этого разговора и чётко определена его цель:

* Поддержать контакт и обменяться мнениями с коллегой.
* Установить новую связь.
* Получить информацию или передать её.
* Убедить кого-либо в серьёзности своих намерений и ближе познакомить со своими проектами и т.д.

Необходимо выяснить лучшее время для звонка, чтобы не отрывать партнёра от дела. Ещё лучше – предупредить о своём звонке заблаговременно, заранее указав точное время.

Для того чтобы цель разговора по телефону была достигнута с большей вероятностью надо соблюдать некоторые достаточно простые рекомендации:

* Чёткое произносимые слова, не заслоняют микрофон. Повторно называй своё имя.
* Будь кратким.
* Если первый контакт имеет для цели разговора значение, можно кратко напомнить о совместных делах. Незнакомому уместно кратко представиться.
* Сначала сообщи, о чём речь, затем объясни подробности и причины.
* Не прерывай разговор, если по другому аппарату поступил звонок.

В случае необходимости спроси, можно ли прерваться, заверь, что обязательно перезвонишь через 10 минут.

* Избегай параллельных разговоров с окружающими тебя людьми.
* Спрашивай согласие абонента, если хочешь записать разговор на плёнку или подключить параллельный аппарат.
* Во время разговора записывай важные подробности, имена, цифры, основную информацию.
* Следи, особенно при междугородних разговорах, за продолжительностью твоего разговора.
* В конце длительного разговора кратко подведи итоги и перечисли меры, которые надо принять (что, когда и кто именно должен сделать).
* Постарайтесь завершить разговор; как только достигнута его цель.

Есть некая разница в правилах ведение разговора в режимах "звонят тебе" - "звонишь ты".

Если звонишь ты (предварительно определив, что этот звонок необходим, и цель звонка), имей под рукой бумагу для записей, ручку (карандаш), календарь, нужные для разговора материалы (документы).

Дозвонившись:

* Представься: фамилия, имя, отчество, предприятия, отдел, должность.
* Выясни, с тем ли ты говоришь, кто тебе нужен.
* Спроси, есть ли у собеседника время не разговор или перезвонить попозже.
* Постарайся тоном, интонацией создать положительное настроение. Чаще улыбайся. Собеседник этого не видит, но чувствует.
* Не возражай собеседнику "в лоб".
* Внимательно слушай собеседника, не прерывай его.
* Говори спокойно, не кричи.
* Избегай монотонности, меняй темп и интонации разговора.
* Не говори слишком быстро или медленно. Попробуй "подстроиться" под темп собеседника.
* Не переоценивай способностей собеседника понять специальную терминологию.
* Избегай жаргона.
* Используй паузы.
* Если собеседник чего-то не понимает, не раздражайтесь и не повторяйте сказанное теми же словами – найди новые.
* В конце разговора уточни: кто, что далее будет делать.

После разговора спроси у себя:

* Сказано ли нужное?
* Достигнута ли цель разговора?
* Не следует ли кому-либо сообщить о разговоре и его результате?

Точно запиши итог разговора: о чём договорились с собеседником. Что обещал и должен сделать ты, к какому сроку.

Если звонят тебе:

* Рядом с телефоном всегда держи бумагу для записей и ручку (карандаш).
* Отвечая, называй свою фамилию, фирму, отдел, должность.
* Запиши сразу фамилию позвонившего и его проблему.
* Если позвонивший не представился, попроси его об этом.
* Если позвонивший агрессивен, не воспринимай его поведение как выпад против себя и не раздражайся; очевидно, у такого поведения есть причина, постарайся её понять.
* Если ты не можешь сразу ответить на вопрос, передай содержание разговора человеку, знающему эту проблему, предварительно попросив "минуточку" подождать.
* Если для выяснения вопроса требуется время, спроси, может ли собеседник подождать или лучше перезвонить попозже.
* Выяснив вопрос, извинись за то, что заставил собеседника ждать.

Заключение

Основная цель всех разговоров по телефону – получение полной и точной информации, исключающей повторные уточнения.

Критерии оценки информации: полнота, точность, достоверность, полезность, новизна, современность, необходимость реагирования.

Не умение задавать вопросы, внимательно слушать, спокойно отвечать и переставать говорить, когда больше нечего сказать создают коммуникационные барьеры, которые искажают смысл и ведут к потерям информации, в конечном счёте, - к не достижению цели телефонного разговора.

Таким образом, чтобы телефон стал помощником, а не помехой, в деловом общении, необходимо соблюдение определённых правил, составляющих культуру общения по телефону, главные из которых:

* Нет цели – не звони.
* Деловитость.
* Кратность.
* Точность.
* Уважительность.
* Благодарность.

ЛИТЕРАТУРА

1. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997.

2. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. – СПб.: Питер, 2004.

3. Дейл Карнеги. – Екатеринбург.: АРТ ЛТД, 1999.

4. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. – М.: Изд-во МГУ, 1982.

5. Комаров В.Д. Служебная этика. – М.:Знание, 1968.

6. Шепель С.М. Управленческая этика. – М.: Экономика, 1989.

7. Ожегов С.И. Словарь русского языка. – М.: Рус. яз., 1987.

1. \* Термин, которым обозначается такое явление, когда из-за несоблюдения меры, излишней продолжительности общения между сторонами возникает некая напряжённость, беспричинное недовольство, раздражительность, - что ведёт к потере смысла общения и даже к конфликту. [↑](#footnote-ref-1)