**Реферат**

**По дисциплине Секретарское дело**

**На тему: Правила ведения телефонных переговоров**

**1. Телефонные переговоры**

Так как информация лежит в основе принятия любого решения, изобретение в 1876 году американцем А.Беллом телефона, сделавшего возможным не только немедленную её передачу, но и личное общение, оказала огромное влияние на организацию управления. Благодаря телефону многие вопросы стали решаться путем устных переговоров, без посылки писем и телеграмм, отпала необходимость встреч. Оперативность принятия возросла во много раз.

Организация телефонных переговоров руководителя и ведение телефонных переговоров секретарем входит в обязательную функцию секретарского обслуживания. У секретаря руководителя организация его встреч и ведение телефонных переговоров часто являются главными задачами и занимают большую часть его рабочего времени. Поэтому секретарь, также как и каждый работник управленческого аппарата, должен владеть культурой телефонных переговоров.

Телефонные переговоры можно условно разделить на два вида: вы отвечаете на звонок и вам надо звонить (т.е. входящие и исходящие).

Основная задача секретаря в работе с телефоном – освободить руководителя от вызовов, к нему не адресованных.

Для абонента ответ по телефону создает впечатление об учреждении, поэтому недопустимы нечеткие, невежливые ответы, недоброжелательный тон, жаргонные выражения типа добро, идет, привет, ладненько, так как это создает очень не приятное впечатление о собеседнике и об учреждении в целом. Следует помнить, что тон разговора и слова секретаря влияют на ответную реакцию абонента. Акустической особенностью телефонного разговора является эффект зеркальности: если секретарь будет говорить тихо, то и отвечать ему будут вполголоса, напротив, если говорить громко, то ответ тоже будет дан повышенным тоном. Неправильный тон беседы по телефону может повлиять на эффективность разговора, взаимопонимание и логическую структуру разговора. Всякий деловой разговор должен представлять для собеседника интерес, который в свою очередь, порождает внимание, активное мышление. В полной мере сказанное относится к разговору по телефону.

Если говорить об этике телефонного общения, то следует назвать следующие моменты:

- краткость (говорить только по существу, о самом главном, без лишних подробностей);

- вежливость (доброжелательный тон, употребление вежливых форм общения, четкое произнесение слов);

- сдержанность (умение вести разговор терпеливо, без лишних эмоций, спокойно).

Во время телефонного общения не нужно употреблять трудновыговариваемые слова, следует говорить отчетливо, не торопясь, внимательно слушать собеседника, тональность речи должна быть от средней до низкой, особенно отчетливо нужно произносить согласные. Слова с одинаковыми гласными или окончаниями, такие, как пятнадцать или шестнадцать, могут по телефону звучать одинаково. Если в разговоре встречаются названия, имена, фамилии которые плохо воспринимаются на слух, нужно произносить их по слогам или даже передавать по буквам.

Телефонные звонки нарушают нормальный режим работы, разбивают рабочий день руководителя на короткие отрезки времени средней продолжительностью до 30 минут. Такая обстановка мешает руководителю сосредоточиться, а если учесть, что звонки обычно непредсказуемы, то возникает необходимость резкого переключения внимания на решение возникающих задач. Таким образом, помощь секретаря в организации служебных разговоров по телефону способствует рациональной организации работы руководителя.

Секретарю очень важно иметь четкое представление о том, когда, кого и по каким вопросам соединять с руководителем. Принимая телефонный вызов, секретарь должен назвать организацию и себя, в корректной форме выяснить, по какому вопросу звонит абонент и кто он, оценить актуальность и срочность разговора. Зная организационную структуру учреждения и распределение должностных обязанностей, секретарь при необходимости правильно переадресует вызов работнику, компетентному в решении поставленного вопроса.

Ведя разговор, секретарь должен помнить о конфиденциальности информации и в случае сомнений должен посоветоваться с руководителем, прежде чем давать ответ.

Разговор обязательно начинается с приветствия (Здравствуйте, доброе утро и т.д.) и представления, независимо от того, звонят ли вам или звоните вы. Если позвонили вам, вы снимаете трубку, здороваетесь и называете себя и организацию. Например: «Здравствуйте, секретарь фирмы «Океан» слушает». - или «Здравствуйте, фирма «Океан», секретарь Галина Ивановна слушает». Если звоните вы, произносятся те же слова «Здравствуйте, вам звонит секретарь фирмы «Океан» Галина Ивановна».

Собеседник должен произнести аналогичное приветствие и представление и таким образом с первых же фраз будет установлен деловой контакт. Если собеседник не представился, следует вежливо поинтересоваться, с кем вы разговариваете. Во время разговора необходимо сконцентрироваться и внимательно слушать. В этот момент не следует отвлекаться на другие дела.

Если при разговоре связь обрывается, следует положить трубку и позвонить вновь, если звонили вы, или ждите звонка абонента. Связь возобновляет тот, кто звонил.

Трубку нужно снимать левой рукой, чтобы правой можно было записать передаваемую информацию. Недалеко от телефонного аппарата всегда под руками дожжен быть телефонный блокнот для записи сообщений и ручка.

Большинство телефонных разговоров требуют от секретаря предварительной подготовки. Для работы секретарю необходим соответствующий справочный аппарат: телефонные справочники самого учреждения, подведомственных и вышестоящих организаций, телефоны сотрудников, как рабочие, так и домашние. Домашние телефоны сотрудников секретарю нужны для решения служебных вопросов. Например, сотрудник заболел и не вышел на работу. Секретарю необходимо уточнит возможное время отсутствия сотрудника уже в первой половине дня, кроме того, у руководителя может необходимость в получении информации, которой располагает сотрудник, по каким-либо причинам находящийся дома. Однако следует помнить, что звонить по служебным вопросам после 22 часов считается невежливым. Вообще звонить по домашнему телефону сотрудника по служебным вопросам в случае острой необходимостью.

Основные правила ведения телефонной беседы, когда звонят секретарю, следующие: телефонный переговоры секретарь правило

1. Как можно быстрее снять трубку, так как телефонный звонок является сильным слуховым раздражителем, мешает работать другим сотрудникам, длительно воздействие отрицательно действует на нервную систему.
2. Сняв трубку, следует назвать учреждение и представиться. Это поможет избежать ошибочных вызовов и ненужных разговоров.
3. Приветствовать абонента словами «Здравствуйте», « Добрый день» целесообразно уже после представления, так как если вызов был ошибочным, приветствие выглядит просто неуместно. Такой порядок приветствия и представления является приглашением к разговору и предложением абоненту также назвать себя и вопрос, по которому он звонит.
4. Для того чтобы собеседник мог ответить и назвать себя нужно выдержать паузу. Вовремя представления секретарь делает соответствующие записи, оценивает степень важности и срочности вызова, определяет возможность и необходимость переадресования телефонного вызова другому сотруднику или же определяет, что вопрос требует решения его путем личного контакта. В последнем случае секретарь уже должен продумать вопрос записи абонента на прием.
5. Если возникает необходимость навести справку, для того чтобы дать ответ абоненту, отойти от телефона для поиска нужной информации, то нужно предупредить о продолжительности времени поиска. Если быстро нужную информацию не представляется возможным, лучше назвать абоненту точное время, когда он может перезвонить. В некоторых случаях секретарь предлагает абоненту позвонить сам в удобное для того время.
6. В том случае, когда секретарь переадресует телефонный вызов другому сотруднику, абоненту следует назвать фамилию, имя, отчество этого сотрудника и его должность, телефон.

7. Не один телефонный вызов не должен проходить к руководителю минуя секретаря (за исключением особо оговоренных случаев, например времени, когда руководитель желает принимать вызовы сам). Перед тем как соединить руководителя с абонентом секретарь должен назвать абонента, его должность и организацию, Ф.И.О. и вопрос по которому тот звонит. Если секретарь вел запись предварительной беседы то можно положить ее перед руководителем. Записи следует вести четко и аккуратно, чтобы их мог прочить не только сам секретарь. Обязательно надо записать:

- дату и время звонка;

- фамилию, имя, отчество и должность звонившего;

- суть сообщения;

- по какому номеру перезвонить и когда. Накопление таких записей позволит секретарю выявить постоянных абонентов, систематизировать решаемые вопросы и возможные варианты их решения. Это поможет накопить секретарю необходимый опыт, повысить степень самостоятельности.

8. В том случае, когда возникает необходимость переноса разговора, секретарь должен называть точное время и избегать выражений типа «позвоните во второй половине дня», «после обеда», «на той неделе», «завтра» и. т.п.

9. Недопустимо класть трубку на рычаге аппарата, давая понять абоненту, что вы заняты, чтобы абонент больнее не звонил (идет совещание, прием посетителей и т.п.). Такой прием не дает желаемого результата и свидетельствует о низкой культуре секретаря. Абонент будет звонить еще и еще, полагая, что не исправен телефонный аппарат. Правильным будет ответ: «извините, идет совещание. Позвоните, пожалуйста, через 20 минут». Если же абонент настаивает на разговоре в силу его экстренности, то необходимо извиниться перед присутствующим и постараться быстро решить вопрос.

В тех случаях, когда звонит секретарь, нужно придерживаться следующих рекомендаций.

1. Предварительно подготовить все необходимые документы, которые могут потребоваться по ходу разговоров.
2. Уточнить фамилию, имя, отчество, должность нужного абонента, чтобы избежать искажений.
3. Набрав номер, подождать некоторое время, необходимое для соединения, но не больше четырех длинных гудков, если произошла ошибка при наборе номера, то, выяснив это, следует извиниться, положить трубку и, несколько выждав, набрать нужный номер снова.
4. Правильно набрав номер абонента и получив ответ-подтверждение, нужно назвать себя и фамилию нужного вам сотрудника. В некоторых случаях требуется и указание должности.
5. Во время междугороднего телефонного разговора важно назвать город, из которого звонят, затем себя, должность своего руководителя и наименование учреждения. После представления назвать, кого и по какому вопросу требуется пригласить для разговора. Если нужный сотрудник отсутствует, секретарь повторяет свои данные и точно указывает время, когда он будет звонить снова.
6. Необходимо заботиться о том, чтобы по возможности не нарушать распорядок собеседника. При заказе междугороднего разговора следует учитывать разницу во времени.
7. После взаимных представлений следует изложить причину, вызвавшую необходимость разговора. Начать разговор можно: «мне поручено…», «мы вынуждены обратиться» и т.п.
8. При передаче телефонограммы после представления говорят: «примите телефонограмму» - и дают время собеседнику подготовить все необходимое для записи. Диктуя телефонограмму не спеша, четко, с паузами для записи. После записи просят повторить текст; если допущены ошибки, их нужно исправить. В конце следует назвать фамилию передавшего телефонограмму, время передачи и свой телефон.
9. Заключительные слова зависят от результата беседы. В соответствии со сложившимися правилами телефонного общения мужчина опускает трубку после того, как ее положила женщина; молодой человек не должен закончить разговор раньше старшего по возрасту или положения. В любом случае, после решения вопроса по существу не желательно «избыточность» заключительных реплик.

Предусмотреть все возможные жизненные ситуации не возможно, однако выполнение определенных норм и правил телефонного общения поможет преодолеть многие трудности, выработать практические навыки.

**Список литературы**

1. Бондарева Т.Н. Секретарское дело: Практ. Пособие. – М.: Высшая школа., 1989. – 383 с.
2. Кузнецова Т.В. Секретарское дело. Изд. 2-е, испр.и доп. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 1998. – 288 с.
3. Шевцов А.Д. Азбука офиса.- МН.: Амалфея, М.: Изд-во деловой и учеб. Лит., 2001. – 112 с.