РАЗГОВОР ПО ТЕЛЕФОНУ

Подготовила
педагог- психолог:
Булатова Т.Ю.

ПРЕДСТАВЬТЕ СВОЮ ЖИЗНЬ БЕЗ ТЕЛЕФОНА?

- возможность быстро получить необходимую информацию
- пользоваться заготовками во время беседы, что не всегда удобно при личном разговоре
- возможность играть различные роли
- повышается оперативность решения огромного количества вопросов,
- отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или ехать в другое учреждение для выяснения обстоятельств дела.

Телефон - это то средство связи, по которому возникает большинство искажений и непонимания.

- **первым шагом на пути к заключению договора является телефонный разговор**

- **Отсутствие умения вести деловой телефонный разговор является пробелом в профессиональной подготовке и экономически обходится намного дороже, чем кажется на первый взгляд**

Телефон

- теле - далеко,
- фон - звук, был известен еще в древности

Телефонное общение требует:

- двух субъектов
- попеременно принимающих позиции "слушающего" и "говорящего

Люди, как правило, предпочитают больше говорить, чем слушать, превращая диалог в монолог.

Терпение слушающего при этом подвергается серьезному испытанию

продолжительность телефонных разговоров возрастает

- за счет эмоциональной окраски
- создает предпосылки для речевой нечеткости и неделовитости фраз

Определите отношение слушающего к тому, о чем вы говорите

- **интересна ли собеседнику тема**
- **понимает ли он ее содержание**
- **хочет ли он высказаться**
- **не задерживаете ли вы его**

Закон пресыщения общением

- **возникновение и усиление беспричинного недовольства партнером**
- **раздражительность**
- **обидчивость и т.д.**

ПОМНИТЕ: при затягивании телефонных разговоров пропадает интерес и внимание

Эту фразу следует помнить при ведении деловых телефонных разговоров

- В древней Спарте говорить полагалось точно и кратко. Кто отвлекался от темы, того обрывали, даже если он говорил и умные вещи:

"Ты говоришь дело, но не к делу"

Искусство ведения телефонных разговоров заключается в том, чтобы в минимально короткий отрезок времени сообщить все, что следует и получить ответ.

В Спарту пришли с острова Самоса просить помощи. Они произнесли длинную и красивую речь. Спартанцы сказали: "Дослушав до конца, мы забыли начало, а забыв начало, не поняли конца." Самосцы оказались догадливы. На следующий день они пришли в собрание с пустым мешком и, показав мешок, сказали только два слова: "Муки нет". Спартанцы были довольны такой сообразительностью: и оказали помощь.

залог успешного телефонного разговора

- Компетентность
- Тактичность
- Доброжелательность
- Владение приемами ведения беседы
- Стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении

НЕОБХОДИМО:

- Деловой телефонный разговор ведется в спокойном, вежливом, доверительном тоне чтобы вызывал положительные эмоции
- Использование слов и выражений, главное назначение которых состоит в создании благоприятной тональности общения

ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЭМОЦИИ

- **тонизируют деятельность коры головного мозга, а значит способствуют четкому целенаправленному мышлению**

ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ ЭМОЦИИ

- **приводят к нарушению логических связей и в мыслях и в словах, создают условия для неверной оценки происходящего**

Эффективность делового телефонного общения зависит:

- От эмоционального состояния человека
- От его настроения.

по телефонным проводам проходит улыбка

Геометрия полости рта говорящего человека меняется, и неуловимым образом слушающий человек понимает, что собеседник улыбается.

"атомами" вежливости

- **«Всего доброго»**
- **«Не стоит внимания»**
- **«Буду рад помочь вам»**

главное назначение состоит в создании благоприятной тональности общения

- Пожалуйста
- Прошу вас
- Будьте добры
- Могли бы вы
- Если вас не затруднит
- Могу ли я попросить вас
- У меня к вам просьба
- Извините за беспокойство и т. д.

в ситуации просьбы

- спасибо за помощь
- большое спасибо за ценные сведения
- благодарю вас
- мне хотелось бы поблагодарить вас и т.д.

в изъявление благодарности

умелое проявление экспрессии.

- **Оно свидетельствует об убежденности человека в том, что он говорит, его заинтересованности в решении рассматриваемых проблем**

Старинная басня

- "Ветер и Солнце поспорили - кто сильнее? Кто сможет снять плащ с гуляющего человека? Ветер как ни старался, только сильнее прижимал плащ к телу. Солнце пригрело и человек снял плащ. Ветер признал свое поражение."

Наиболее эффективный способ побудить человека что-нибудь сделать заключается в том, чтобы создать такие условия, при которых он сам захотел бы это сделать.

- Тон
- Тембр голоса
- Интонации

- Обращайте внимание на то, что и как говорит ваш собеседник, чтобы понять, в каком душевном состоянии он находится, и не совершать психологических ошибок.
- Во время делового телефонного разговора старайтесь сдерживать себя в попытке перервать собеседника. Если собеседник проявляет самомнение, склонность к спорам, высказывает в резкой форме несправедливые упреки, необходимо набраться терпения и не отвечать агрессией.

- Говорите отчетливо, понятно и не очень быстро. Сложные слова произносите в разбивку, по буквам.
- Делайте паузы, сообщая собеседнику какую-либо информацию.
- Постарайтесь произнести фразу медленно, выделяя голосом наиболее значимые слова. Вы можете выделить слова паузами, а также ударением.

"Какое слово скажешь ты,
такое в ответ и услышишь".
Гомер

Согласно психологическим исследованиям

половина взрослых не в состоянии улавливать смысл произносимых фраз,

если они содержат больше 13 слов,

если какая-то фраза длится без пауз больше 5,5 сек.,

нить понимания обрывается

Реплики корректирующего свойства:

- - Вы меня слышите?
- - Не могли бы вы повторить...
- - Простите, я не расслышал...
- - Извините, очень плохо слышно.

ТЕЛЕФОН

- усугубляет недостатки речи, поэтому убыстрение произношения слов и их нарочитое растягивание затрудняет восприятие
- эффект зеркальности: если на одном конце провода говорят тихо, то и отвечать будут тоже вполголоса, а если громко, то ответ будет дан повышенным тоном

не заставляйте человека ждать на проводе долго

- Сообщайте, сколько времени вам придется отсутствовать или через 30-40 секунд спрашивайте, может ли человек еще ждать.
- Время ожидания тянется удивительно долго
- Если вас ждали на проводе, всегда говорите

"Спасибо, что подождали. Слушаю вас"

- Четкое соблюдение правил телефонного этикета позволит вам избежать неприятностей и по полной программе использовать все преимущества телефона
- Соблюдая телефонный этикет, вы сможете избежать возможного неправильного толкования, ошибок в соединении, повысите имидж компании и сможете продлевать разговор так долго, насколько это для вас важно, управлять разговором так, как вы этого пожелаете

- Заранее готовьтесь к деловому телефонному разговору; составляйте план беседы или перечень вопросов, которые хотите задать, имейте под рукой все необходимые материалы.
- Будьте вежливы, внимательны и доброжелательны к собеседнику. Формулируйте свои мысли четко, лаконично, грамотно, однозначно.
- Внимательно слушайте собеседника, не прерывайте и не перебивайте его.
- Учитывайте психологический настрой и профессиональный уровень собеседника.
- Думайте о движущих мотивах собеседника.
- Старайтесь заинтересовать собеседника своей информацией.
- Следите, чтобы диалог не переходил в монолог.

При подготовке к деловому телефонному разговору ответьте на следующие вопросы:

- 1. Какую главную цель я ставлю перед собой в этом телефонном разговоре?
- 2. Могу ли я обойтись без этого разговора?
- 3. Готов ли к обсуждению предлагаемой темы собеседник?
- 4. Уверен ли я в благополучном для меня исходе разговора?
- 5. Уверен ли в том же мой собеседник?
- 6. Что я хочу уяснить для себя?
- 7. Какие вопросы я буду задавать:
- а)... б)... в)...
- 8. Какие вопросы может задать мой собеседник:
- а)... б)... в)...
- 9. Какой исход устроит или не устроит меня, его, обоих?

совет Ларошфуко:

- Манера говорить всегда должна быть в согласии с обликом человека и его природными склонностями: мы много теряем, присваивая себе чуждую нам манеру".

1. Установление связи и взаимное представление

- - Иванов у телефона.
- - Петров слушает.
- - Инспектор отдела кадров Яковлева.
- - Институт патентной информации.
- - СП "Автокомп".
- - Отдел К70.

- Но, прежде всего, следует поздороваться.
- Инициатор разговора должен сразу представиться, т. е. назвать свою фамилию, имя, отчество, организацию и должность, даже если он рассчитывает, что его узнают по голосу.

Придерживайтесь правила

- "Чем важнее мысль, которую я хочу донести до собеседника, тем чаще я должен обращаться к человеку по имени".

3. Обсуждение ситуации. Комментарий.

- Обсуждение ситуации начинается с ответа на первый вопрос. Отвечая, другая сторона должна сформулировать свое отношение к затронутому вопросу или сообщить интересующие собеседника сведения или факты:

К сожалению, часто в трубке раздается:

- - Алло.
- - Слушаю.
- - Я у телефона.
- - Говорите.

И тогда в ответ слышим:

- - Простите, с кем говорю?
- - Извините, нельзя ли узнать, кто со мной говорит?
- - Будьте любезны, назовите себя.

Или, что весьма невежливо:

- - Кто это?
- - Это кто говорит?

в ответ раздастся: в ответ раздастся:

- - А это кто говорит?
- - А кто вам нужен? - А это кто говорит?
- - А кто вам нужен?

Такое начало беседы вряд ли задаст деловой тон. Скорее всего, вызовет взаимное раздражение, а между тем, чтобы войти в контакт, надо прежде всего произвести хорошее первое впечатление, понравиться.

2. Введение в курс дела и постановка вопроса.

- - Мне поручено...
- - Прошу дать справку ...
- - Не могли бы вы ...
- - Вынужден обратиться к вам ...

4. Заключительные слова.

- Этикет требует, чтобы заключительные слова произносил инициатор телефонного разговора, тем самым показывая, что он получил ответы на все интересующие его вопросы.

- Нельзя нарушать отдых людей. Ни в коем случае нельзя звонить после 22 часов.

- **"Тыканье" надо исключить из делового разговора, но это уже вопрос повышения общей культуры конкретного человека. Этика деловых отношений требует соблюдения и речевых норм и учета психологического и профессионального уровня собеседника.**

Можно сказать, что ваш телефонный разговор является вашей визитной карточкой

- **Телефонное время - наш личный капитал, который не следует транжирить.**

Необходимо избегать длительных телефонных разговоров.

- **Психологи пришли к выводу, что телефон при всех его достоинствах сокращает жизнь современного человека на 3-4 года. Причем дело тут не в тех неприятных известиях, которые мы узнаем из телефонного разговора, а в постоянном напряжении нервной системы из-за ожидания звонка, который может раздаться в любую минуту.**

- **мужчина обычно слушает внимательно только 10-15 секунд. Затем он начинает слушать самого себя и искать, что бы добавить к предмету беседы.**

Правду
в лицо
лучше
говорить
по ТЕЛЕФОНУ!