

## ПЕРЕГОВОРЫ ПО ТЕЛЕФОНУ

**Телефонная коммуникация** – разновидность устного речевого общения, осуществляемого при помощи технических средств - телефона. Благодаря телефону, одному из самых быстрых способов связи в современной жизни, многократно повышается оперативность решения множества вопросов и проблем, установление контакта без непосредственной встречи. Специфика телефонного общения определяется, прежде всего, фактором дистантности общения. Знание и неукоснительно соблюдение телефонного этикета является показателем общей культуры и делового профессионализма современного делового человека.

**Типы телефонных разговоров** зависимости от ситуации и отношений собеседников

- Официальные (деловые)
- Неофициальные
- Нейтральные
- Дружеские

Вступительная часть (установление связи, приветствие и взаимные представления);

- Информирование о деле (введение собеседника в курс дела и постановка вопросов);
- Развитие темы (обмен информацией, высказывание мнений, обсуждение ситуации, ответы на вопросы и нейтрализация возможных возражений);
- Конец разговора (заключительные фразы, обобщающие тему разговора, этикетные фразы, прощание).

### **Основные требования к телефонному разговору**

- лаконичность, краткость выражения мысли;
- логичность, однозначность в выражении мысли;
- информативность речи;
- речевая грамотность, отсутствие повторов;
- спокойный, дружелюбный тон;
- вежливость, тактичность, доброжелательность;
- четкое произношение слов, особенно фамилий и чисел;
- средний темп речи, обычная громкость голоса.

### **Основные правила деловой телефонной коммуникации**

- Заранее подготовиться к телефонному разговору, ясно представлять цель разговора;
- Обязательно поздороваться в начале телефонного разговора и попрощаться по его завершении;
- Обсуждать только неотложные вопросы;
- Внимательно слушать собеседника, не прерывать и не перебивать его, **соблюдать регламент;**
- Звонить по служебным делам в нерабочее время, в праздничные дни на номер домашнего или мобильного телефона только в случае предварительной договоренности или крайних обстоятельств;

- Не звонить по служебным делам утром до 9 часов и вечером после 22 часов (кроме случаев срочного сообщения);
- Не пользоваться телефоном в местах, где посторонние звуки нарушают права граждан на покой, отдых или составляют опасность для технических служб.
- Если связь прервалась, перезванивает инициатор телефонного разговора;

### **Основные речевые этикетные формы в деловом телефонном разговоре**

Стереотипные, стандартные фразы

- 1) **приветствия:** *Здравствуйте, Рад вас приветствовать, Добрый день!*
- 2) **просьб, вызванных разными причинами:** *Вы не могли бы повторить... Вы не могли бы перезвонить попозже? Вы не могли бы говорить громче? Повторите, пожалуйста, еще раз эту информацию. Вам не трудно позвонить завтра после обеда?*
- 3) **благодарности:** *Благодарю вас.... Признателен (признательна) вам... Должен (должна) поблагодарить (за звонок, за ценную информацию, за участие, за совет, за предложение, за помощь и т.п.);*
- 4) **извинения:** – *Прошу прощения за то, что... Примите мои извинения за ... Извините за то, что... Извините за .... (за беспокойство, за долгий разговор, за беспокойство в нерабочее время, за поздний звонок, за неверное соединение и т.д.).*
- 5) **пожелания в конце беседы:** *Всего доброго! Всего хорошего! Позвольте пожелать вам удачи! Удачи вам! Успешной поездки! и т.п.*
- 6) **ответы на просьбы:** *Хорошо, передам; Да, пожалуйста;*
- 7) **ответы на слова благодарности:** *Не стоит благодарности! Мне приятно это было сделать для вас;*
- 8) **ответы на извинения:** *Не беспокойтесь по этому поводу; Все в порядке; Ничего страшного;*
- 9) **ответные пожелания:** *И вам всего доброго! До встречи! До свидания; И вам всех благ.*

### **Вопросы для обсуждения и закрепления**

1. Что представляет собой телефонная коммуникация?
2. Почему нужно грамотно разговаривать по телефону?
3. Какие элементы включает в себя телефонное общение?
4. В чем заключаются основные правила телефонного этикета?
5. Какие этикетные формы общения возможны в телефонном деловом разговоре?
6. Какие темы относят к «нетелефонным разговорам»?