

Как правильно разговаривать по телефону?

Многие не представляют свою жизнь без маленького стильного друга - мобильного телефона. Он прочно вошел в нашу жизнь, сделал ее удобнее и практичнее... Но и принес много хлопот.

1. Нужно четко различать деловую и частную беседы. Для деловых разговоров существуют строгие правила, в личном общении многое можно пропустить. Но, даже если вы собираетесь говорить со своей закадычной подругой - соблюдайте правила вежливости. Когда-то кто-то будет вежлив и по отношению к вам.

2. Поскольку при разговоре по телефону визуальный контакт отсутствует, решающую роль играет интонация, продолжительность паузы, скорость речи и т.д. С бодрым, энергичным собеседником, несущим позитивный заряд, разговаривать намного приятней и интересней, чем с вялым и незаинтересованным. Каждому человеку хочется почувствовать, что его звонок особенный, так зачем лишать его этого удовольствия? Правило: «разговаривай с людьми так, как хочешь, чтобы разговаривали с тобой» значительно облегчает работу и общение.

3. Договариваясь о звонке, всегда уточняйте, когда его удобнее сделать. После набора номера не следует долго держать трубку, если на другом конце провода никто не отвечает. Максимальная продолжительность ожидания - 6 гудков.

4. Не забывайте здороваться. Всегда и со всеми. Психологи рекомендуют говорить: «Добрый день!», а не «Здравствуйте!» - звучит позитивнее.

5. Если разговор прервался по каким-либо причинам, то перезвонить должен инициатор разговора.

6. Рекомендуемая продолжительность деловой беседы не более пяти минут. Будет очень любезно с вашей стороны, если в начале разговора вы спросите, располагает ли собеседник временем и в каком объеме. Личную же беседу лучше не затягивать больше, чем на двадцать минут. Ну, разве что подружке очень срочно надо рассказать подробности вчерашнего свидания...

7. Если вы находитесь в кабинете коллеги, и в это время ему звонят, покажите, что вам нужно срочно выйти и негромко извинитесь. Если он предлагает вам остаться, постарайтесь не обращать внимания на говорящего и разговор. Если звонят вам, извинитесь и выйдите.

8. Для личного разговора принято выходить из-за общего стола (в ресторане, в казино), извинившись, покидать на некоторое время компанию. Беседовать, отклонившись на стуле и закрываясь ладонью - неприлично.

9. Если вас попросили подождать и не отвечают в течение двух минут, повесьте трубку и перезвоните. Не теряйте при этом самообладания.

10. Если находящийся у нас в гостях человек просит разрешение позвонить по телефону, хозяину не обязательно стремиться немедленно оставлять его одного. Если все же такая потребность становится очевидной, надо постараться сделать это как можно менее демонстративно.

11. Считается дурным тоном звонить по служебным делам домой или на личный мобильный телефон. Такой же дурной тон - звонить по личным делам на работу.

12. При равных условиях разговор заканчивает позвонивший. В деловых разговорах это - привилегия начальника, а во внеслужебной обстановке - право женщины. Если беседа затягивается, то можно подвести итог, воспользовавшись фразами: «Полагаю, что мы обсудили все вопросы», «Благодарю, что вы уделите мне время» и тому подобное.

Помните: забота о своей безопасности и уважение к другим людям - часть имиджа воспитанного человека. Пользуясь мобильным телефоном, выполняйте элементарные правила безопасности:

- выключайте мобильный телефон в тех случаях, когда использование радиосвязи может подвергнуть опасности жизнь других людей (летательные аппараты, операционные медицинские комплексы и т.п.);

- выключайте или переводите мобильный в беззвучный режим на спектаклях, киносеансах, концертах, в музеях и выставочных залах, во время церемоний и ритуалов;

- не говорите по телефону, управляя транспортом

Телефон и работа

Помнится, что, затеявая когда-то разговор о том, как нам преуспеть, мы говорили о такой архиважнейшей штуке любого начинающего свою карьеру, как умение вести телефонный разговор. Сегодня мы опять приложим ухо к этому волшебному аппарату, но уже, так сказать, с другой стороны. Сегодня пойдет речь о тех, кто зарабатывает себе на жизнь, "сидя на телефоне".

Во-первых, следует иметь в виду, клиент, звонящий по делу, всегда напряжен. А из-за лишения привычной опоры на зрительное восприятие - невероятно "ушаст". Ловятся малейшие оттенки интонации, тембра, ритма речи. Такие, на которые никогда не обращают внимание при общении лицом к лицу.

В результате за первые 10-20 секунд на слух формируется образ партнера - того, кто принимает звонок. Этот стиль и образ звонящий бессознательно приписывает организации в целом. Разбираются, как водится, потом. Но важнейшая установка на доверие/недоверие возникает сразу.

Во-вторых, на две трети первое впечатление о телефонном собеседнике создается не за счет самих слов, а за счет их "музыкальной" составляющей. На нее сами говорящие как раз обычно большого внимания не обращают. И зря. К примеру, низкие голоса - как мужские, так и женские - ассоциируются с более высоким положением говорящего. А обладательница, скажем, певучего, поставленного, немного манерного голоса часто видится как бездельница с длинными ногтями.

Весьма распространенная ошибка, при работе на телефоне, т.н. завышенный темп. "По-деловому", многоуважаемые, - не значит быстро и резко. Когда клиент слышит от зубов отскакивающее приветствие, его воображение рисует отнюдь не радостную встречу его, любимого. Скорее, ему кажется, что трубку схватили на бегу, и сейчас постараются от него поскорей отделаться. У Вас еще будет возможность продемонстрировать четкость и быстроту в работе компании - не стоит это делать за счет приветствия.

Думая о том, что бы еще такое посоветовать что бы больше понять, что такое "телефонный имидж", приходит на ум последний на сегодня совет, не пожалейте полчаса времени, сделайте 10-15 звонков в компании сходного профиля и спокойно без излишней зависти послушайте, как работают ваши коллеги.