

*Методические материалы
к учебному семинару*

Правила ведения телефонных переговоров



*г.Нижний Новгород
2011г.*

Деловой телефонный разговор - это вариант проведения переговоров, к нему также необходимо тщательно готовиться как и к непосредственной деловой беседе.

Прежде всего, следует определить:

- 1) Фамилию, имя, отчество человека, с которым необходимо поговорить.
- 2) Наиболее удобное время для звонка.
- 3) Цель звонка.
- 4) О чем конкретно вы хотите договориться.

Деловой разговор по телефону должен быть **предельно кратким**, иначе он теряет свою эффективность. Специалисты называют оптимальное время - до 4-х минут.

Для любого телефонного разговора подходит следующая схема. Ее легко запомнить, как «Семь «П»:

- П1. Приветствие.
- П2. Представление.
- П3. Причина: объяснение цели звонка.
- П4. Проблема: обсуждение вопроса.
- П5. Подведение итогов обсуждения,
- П6. Признательность: выражение благодарности.
- П7. Прощание.

Продолжительность каждого этапа разговора (в секундах):

П1+П2=15; П3=20; П4=150; П5=35; П6+П7=20.

Если звонят Вам:

1. Старайтесь снять трубку после 2-3 звонков, чтобы не заставлять абонента долго ждать.
2. Начинайте говорить только, когда микрофон находится близко у рта, иначе первые ваши фразы абонент не услышит.
3. Улыбайтесь - это придаст мелодичность и доброжелательность голосу.
4. Назовите фирму и поздоровайтесь.
5. Абонент не представился - вежливо, но настойчиво предложите ему это сделать,
6. Вам нужно узнать цель телефонного звонка. Спросите: «По какому вопросу Вы звоните?»
7. Вам диктуют информацию: "Передайте, пожалуйста, что звонил Борис Семенович и просил с ним связаться до 19.00 по телефону 473-22-56", - обязательно повторите имена, даты, цифры.

8. Вам задали вопрос, ответа на который вы не знаете. «Хороший вопрос. Разрешите, я уточню его для Вас»?
9. Вам нужно подсказать, что звонивший должен сделать: «Для Вас имеет смысл...» или «Лучше всего Вам...»

Если звоните вы:

1. Поздоровайтесь и представьтесь.
2. Назовите цель своего звонка.
3. Получили конкретную информацию - уточните имена, даты, цифры
4. По правилам делового этикета - разговор заканчивает звонивший.
5. Если вам сразу не представились или вы не туда попали, извинитесь, уточните название фирмы и проверьте набранный вами номер.
6. Если разговор случайно прервался, повторно набирает номер звонивший.
7. Если Вам приходится звонить повторно, нужно снова представиться.
8. Последнее слово должно прозвучать так, чтобы захотелось увидеть того, с кем было приятно разговаривать.

Типичные примеры самоубийственного начала беседы:

Так, следует всегда избегать извинений, проявления признаков неуверенности. Негативные примеры:

- *"Извините, если я помешал...";*
- *"Я бы хотел еще раз услышать...";*
- *"Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...".*

Нужно избегать любых проявлений неуважения и пренебрежения к собеседнику, о которых говорят следующие фразы:

- *"Давайте с вами быстренько рассмотрим...";*
- *"А у меня на этот счет другое мнение...".*

Не следует своими первыми вопросами вынуждать собеседника подыскивать контраргументы и занимать оборонительную позицию. Хотя это логичная и совершенно нормальная реакция, в то же время с точки зрения психологии это промах.

Практика выработала ряд "правильных дебютов":

1. **Метод снятия напряженности** позволяет установить тесный контакт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых слов – и вы этого легко добьетесь. Нужно только задаться вопросом: как бы хотели чувствовать себя в вашем обществе собеседники? Шутка, которая вызовет улыбку или смех присутствующих, также во многом способствует разрядке первоначальной напряженности и созданию дружеской обстановки для беседы.

2. **Метод "зацепки"** позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы. В этих целях можно с успехом использовать какое-то небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос.

3. **Метод прямого подхода** означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления. Схематично это выглядит следующим образом: мы вкратце сообщаем причины, по которым была назначена беседа, быстро переходим от общих вопросов к частному и приступаем к теме беседы. Этот прием является "холодным" и рациональным, он имеет прямой характер и больше всего подходит для кратковременных и не слишком важных деловых контактов.

10 телефонных грехов:

1. Неясная цель разговора.
2. Импровизация вместо того, чтобы подготовиться к разговору.
3. Неблагоприятное время для звонка.
4. Долгий поиск номера абонента.
5. Звонок без предварительной подготовки необходимых материалов.
6. Предварительно не записаны ключевые слова, план разговора.
7. Не называется цель разговора.
8. Монологи вместо выслушивания ответов на поставленные вопросы.
9. Не ведется последующая запись делового разговора.
10. Неконкретные договоренности.