

Тема: Разговоры по телефону

Телефон – самый быстрый способ связи в современной жизни. Он позволяет решить многие деловые проблемы, установить контакты без непосредственной встречи. Однако телефон может стать и настоящим бедствием, если не уметь им пользоваться, пренебрегать правилами делового общения.

Из всех видов переговоров самыми сложными являются переговоры по телефону. Специфика телефонного общения определяется прежде всего фактором дистантности общения.

Собеседники не видят друг друга, поэтому из всех паралингвистических факторов в телефонном общении остается только интонация. Основное перераспределение информативной нагрузки происходит между *вербальным* уровнем и *интонационным*. Таким образом, интонация делового телефонного разговора значима не менее, чем содержание речи. Особенно значим интонационный рисунок начала и конца общения. Начало и конец беседы закрепляют весь спектр положительных эмоций: оптимизм, уверенность в своих позициях, доброжелательность и уважение к собеседнику. Психологи утверждают, что если есть расхождения между содержанием речи и тоном сообщения, то люди будут больше доверять тону, чем содержанию.

Подсчитано, что каждый телефонный разговор длится 3-5 минут, а так как руководитель разговаривает по делам 20-30 раз в день, значит, в общей сложности несколько часов. Поэтому, прежде чем звонить, продумайте, о чем вы хотите сообщить или какие сведения вам нужно получить, ясно и четко сформулируйте свой вопрос.

Подсчитано, что во время телефонного разговора треть времени уходит на *паузы между словами и выражение эмоций*, это и формирует нечеткость фраз. Недоговоренность и не позволяет сэкономить время.

Интересно, что мужчина и женщина ведут телефонные переговоры по-разному. Более того, если разговаривают мужчина с мужчиной или женщина с женщиной, то они перебивают друг друга одинаково часто, но когда разговаривают мужчина и женщина, то мужчина перебивает женщину в два раза чаще. Мужчины сосредоточиваются больше на содержании разговора, женщин привлекает сам процесс общения, они тоньше воспринимают нюансы разговора, оценивают собеседника не только как «передатчика информации», но и как человека.

Следует иметь в виду и еще одну особенность мужского телефонного разговора. Оказывается, мужчины слушают внимательно лишь 10-15 секунд, а потом они начинают анализировать ситуацию и уже готовы прервать разговор, сделать выводы.

Излишняя вежливость в телефонных разговорах неуместна. *«Будьте добры, попросите, пожалуйста, если вам не трудно...»* - такие церемонии ни к чему. Это затягивает разговор, вызывает раздражение.

Если вы договорились о телефонном звонке но не уверены, что о вас помнят, следует напомнить о последнем разговоре, назвать себя. Тем самым вы избавите собеседника от ненужного «вступления», во время которого он будет судорожно вспоминать, кто вы и о чем он с вами договаривался.

Кстати, как правильно сказать: «Вам звонят» или «Вам звонят»?
 рекомендуется: *звонят, позвоните, позвонят.*

Перед каждым звонком ответьте самому себе на три вопроса:

- Имеется ли острая потребность в разговоре?
- Обязательно ли знать ответ партнера?
- Нельзя ли встретиться с партнером лично?

Какой вопрос лучше всего решать по телефону?

- вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения;
- вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;
- вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;
- вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации;
- вы договорились с кем-то о телефонном звонке.

Когда звонить?

С 8.00 до 9.30, с 13.30 до 14.00, после 16.30. В другие часы длительность разговора по телефону удваивается, решение затягивается.

Выражения, которых следует избегать

Я не знаю	Такой ответ подрывает доверие к вам и вашей фирме. Лучше попросить разрешения подождать и уточнить необходимую информацию, например: «Разрешите, я уточню это для вас»
Мы не сможем этого сделать	С помощью такой фразы вы можете потерять клиента или партнера. Попробуйте найти возможное решение проблемы собеседника. Думайте о том, что можно в этой ситуации сделать, а не о том, чего нельзя
Подождите секундочку, я скоро вернусь	Говорите правду, когда прерываете разговор: «Для того, чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете ли подождать или позвольте я перезвоню», запишите номер телефона
Нет	«Нет» в начале предложения не способствует конструктивному решению проблемы. Используйте приемы, не позволяющие клиенту или партнеру ответить «нет», например: «Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы предложить дополнительную услугу. Это вас устроит, ведь так?»

Не следует

Долго не поднимать трубку.

Начинать разговор словами «Привет», «Да», «Говорите».

Спрашивать: «Могу ли я вам помочь?»

Вести две беседы одновременно.

Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго или подолгу его занимать.

Использовать для записок клочки бумаги и листки календаря.

Говорить «Все обедают», «Никого нет», «Перезвоните».

Следует

Поднять трубку до четвертого звонка.

Представиться, назвать свое подразделение и вашу должность.

Спросить: «Чем я могу вам помочь?»

Концентрировать внимание на одной беседе; внимательно слушать.

Предложить перезвонить, если требуется время для выяснения деталей.

Использовать бланки для записи телефонных разговоров или деловой блокнот.

Записать информацию и сообщить абоненту, что ему перезвонят.

Трубку снимают левой рукой, чтобы правой можно было записать передаваемую информацию (для левшей, соответственно, наоборот). Недалеко от телефонного аппарата всегда под руками должны быть телефонный блокнот для записи сообщений и ручка.

Типичные ошибки при телефонном общении

Самым большим недостатком при телефонном общении является равнодушие. Кто не заинтересован в деле, тот не сможет достойно представить свою фирму.

Из-за отсутствия интереса отвечающий совершает такие ошибки, как:

- неготовность вести диалог;
- недружелюбие, сухость в общении;
- подчеркнутая краткость, граничащая с невежливостью;
- нетерпение;
- желание быстрее закончить разговор и положить трубку.

Естественно, отсюда проистекают и другие ошибки, связанные в основном с негативным отношением к партнеру по телефону:

- отсутствие обращения к собеседнику по имени-отчеству;
- недостаточное участие в проблемах собеседника;
- неумелая постановка вопросов;
- долгие паузы, связанные поиском документов.

Иногда в трубке бывает плохая слышимость. Но это не означает, что вам надо повышать голос. Мнение о том, что если я плохо слышу собеседника, то и он плохо слышит меня и, значит, надо говорить громче, в случае с телефоном является ошибочным. При плохой слышимости надо не повышать голос самому. А попросить собеседника говорить громче и поинтересоваться при этом, как он слышит вас.

Разговаривайте по телефону на том же уровне громкости, что и при очной беседе. Громкая речь по телефону часто менее разборчива, так как параметры микрофона и телефона выбраны с расчетом на обычный, средний уровень громкости.

Не следует говорить и слишком быстро, так как в этом случае приходится часто повторять то, что не было понято собеседником.

Телефон усугубляет недостатки речи. Особенно неразборчиво звучат числа и числительные. Поэтому произносить их нужно более отчетливо.

При обычном внутригородском общении регламент делового телефонного разговора ограничивает продолжительность

Информативной беседы	1 мин. – 1 мин. 15 с
Беседы, целью которой является решение проблемы	3 мин.

При этом соответственно выделяются следующие композиционные части:

Информативная беседа	Деловые переговоры с целью принятия решения
1. Взаимное представление 20+-5 с	1. Взаимное представление 20+-5 с
2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с	2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с
3. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 с	3. Обсуждение ситуации 100+-5 с
	4. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 с

В целях экономии времени представление во время телефонного диалога происходит не так, как при личной встрече. Сначала называется фирма, затем должность и фамилия звонящего:

А. – Фирма «Информцентр», здравствуйте.

Б. – Добрый день.

А. – Отдел связей с общественностью. Мы вам делали предложение в отношении рекламной поддержки презентации нашей организации.

При жестком лимите времени выработались устойчивые речевые формулы, закрепленные за той или иной ситуацией и облегчающие выбор словесной формы передачи информации. Так, например, при переходе ко второй части (введение собеседника в курс дела) часто используют следующие фразы:

<i>Мне нужно (необходимо)</i>	<i>Проинформировать вас... Поставить в известность... Обсудить с вами вот что...</i>
<i>Я должен (должна)</i>	<i>Сообщить вам... Объяснить вам...</i>
<i>Вы не могли бы меня</i>	<i>Проконсультировать...?</i>

<i>Я звоню вам вот по какому делу...</i>	
<i>У меня вот какой вопрос...</i>	
<i>Я вам звоню...</i>	<i>По просьбе...</i> <i>По рекомендации...</i>
<i>Меня просили</i>	<i>С вами связаться по вопросу...</i>

В отсутствие визуального контакта реактивные реплики должны быть более энергичными. Трубка не должна «молчать»: для говорящего это означает, что его не слушают или слушают невнимательно. Реактивные реплики типа «Да-да», «Хорошо», «Понятно», «Так-так» сопровождают сообщение.

При переходе ко второй, а затем к третьей части (обсуждение ситуации) говорящими часто используются приемы перефразирования и авторизации информации (авторизация – ссылка в речи на источник информации).

Перефразирование	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Как я вас понял...</i> – <i>Как я понимаю, вы утверждаете...</i> – <i>Другими словами, вы считаете...</i> – <i>Если я вас правильно понял, вы говорите...</i>
Авторизация	<ul style="list-style-type: none"> – <i>По моим предположениям...</i> – <i>По нашим сведениям...</i> – <i>По данным ...</i> – <i>По имеющимся у нас данным...</i> – <i>Как нам стало известно...</i>

Иногда из-за плохой слышимости, большого объема информации, которую трудно воспринять на слух, абоненты используют реплики корректирующего характера:

- *Вы не могли бы повторить...*
- *Простите, я не расслышал...*
- *Вы меня слышите?*
- *Вы поняли мое сообщение?*
- *Вы меня не так поняли...*
не совсем верно поняли...
неправильно поняли...

Очень существенным с точки зрения реализации речевого замысла является **результатирующий этап**.

Заключительные фразы, предшествующие выходу из контакта

Вызывающий	Принимающий
- Кажется, все обсудили (обговорили)	- Все?
- Вот, пожалуй, и все	- У вас все ко мне?
- Вот и все	- Вы закончили?
- Договорились?	- По этому вопросу, кажется, все?
- Обо всем договорились?	- Еще что-нибудь?
- Вы удовлетворены?	- Да, пожалуй
Вызывающий	Принимающий
- Что-нибудь еще?	- Да-да, конечно!
- Больше никаких уточнений и дополнений не будет?	- Кажется, ничего
- Вы что-то еще хотите сказать?	- Нет
	- Нет, что вы!

Благодарят за информацию, предложение, приглашение, поздравление, помощь:

- Спасибо за предложение, мы обсудим возможность участия в выставке.
- Благодарю вас за приглашение и с удовольствием его принимаю.
- Очень признателен вам за помощь.
- Должен (должна) поблагодарить вас за консультацию.

Извиняются за беспокойство, за несанкционированный звонок, за долгий разговор (большое количество вопросов), за беспокойство в нерабочее время, за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за неверное соединение:

- Прошу прощения за то, что беспокою вас в выходной день...
- Примите мои извинения за слишком долгий разговор (за большое количество вопросов)...
- Извините за то, что отрываю вас от дел...
- Извините за затянувшийся разговор...

Выражают надежду на скорую встречу, на благоприятное решение вопроса, исход дела.