

**КПК «Эффективная деловая коммуникация»**

**Модуль**

**«Устное деловое общение»**

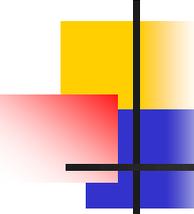
**■ Занятие № 4**

---

**Деловая беседа по телефону.**

**Вопросы и ответы**

**Владимирова Татьяна Леонидовна,  
канд. филол. н., доцент ОРЯ ШОН ТПУ**



# Деловая беседа по телефону

---

- Это самый быстрый деловой контакт.
- Это самый простой способ установления контакта.
- Владение беседой по телефону рассматривается как неотъемлемая часть образования «белых воротничков» новой формации.
- Умение деловых людей вести телефонную коммуникацию влияет на их личный авторитет и на репутацию фирмы, организации, которую они представляют.

# План

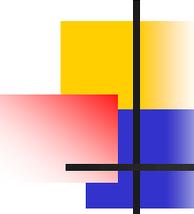
## телефонного разговора

---

Продолжительность деловой беседы по телефону в среднем составляет **3 минуты**:

- взаимное представление –  $20 \pm 5$  с;
- введение собеседника в курс дела –  $40 \pm 5$  с;
- обсуждение ситуации, проблемы –  $100 \pm 5$  с;
- заключительное резюме –  $20 \pm 5$  с.

Навык лаконичного собеседования приобретается со временем, по мере повторения разговоров в жёстком регламенте.



# Как разговаривать?

---

- Сняв трубку, следует представиться. Говорить в трубку, произносить слова чётко. Узнать, если у собеседника время на разговор (если нет, спросить позволения перезвонить, уточнив когда).
- Настроиться на положительный тон.
- Стараться прямо не возражать собеседнику, слушать его не перебивая.
- В речи избегать жаргонизмов и примитивизма.
- Эффективно использовать паузу.
- Если собеседник чего-то не понимает, надо терпеливо пояснить сказанное.
- В конце разговора уточнить перспективы разговора.

# В.И. Бенедиктова

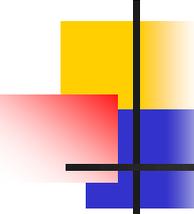
## «О деловой этике и этикете»

### Не следует

1. Долго не поднимать трубку.
2. Говорить «привет», «да», когда начинаете разговор.
3. Спрашивать: «Могу ли я вам помочь?».
4. Вести две беседы сразу.
5. Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго.
6. Использовать для записок клочки бумаги и листки календаря.
7. Передавать трубку по много раз.
8. Говорить: «Все обедают», «Никого нет», «Пожалуйста, перезвоните».

### Следует

1. Поднять трубку до четвертого звонка телефона.
2. Сказать «Здравствуйте!», представиться и назвать свой отдел.
3. Спрашивать: «Чем я могу вам помочь?»
4. Концентрироваться на разговоре и внимательно слушать.
5. Предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время.
6. Использовать бланки для записи телефонных разговоров.
7. Записать номер звонящего и перезвонить ему.
8. Записать информацию и пообещать клиенту перезвонить ему.



# Если звоните вы

---

- Уточните, попали ли вы туда, куда хотели.
- Представьтесь и кратко изложите причину звонка. Для секретаря постарайтесь подобрать самые общие, но необходимые для представления сути дела слова.
- Если вы звоните человеку, который просил вас позвонить, а его не оказалось на месте или он не может подойти, попросите передать, что вы звонили. Скажите, когда и где вас можно будет легко найти.
- Если вы предполагаете, что разговор может затянуться, задайте вопрос: «У вас есть сейчас время для разговора?». Помните, что деловой диалог по телефону – обмен информацией оперативного значения с определенной целью. Говорите кратко, но информативно.
- Завершая разговор, постарайтесь в любом случае оставить о себе хорошее впечатление. К словам прощания добавьте фразу типа: «Надеюсь, что наши контакты будут полезными!»

# Если звонят вам

- Назовите свою организацию. Если телефон в вашем личном кабинете, назовите вашу должность.
- Если вам не представились и причину звонка не назвали, постарайтесь уточнить эти данные до начала разговора. В противном случае продолжение контакта неуместно...
- Нельзя спрашивать звонящего: «С кем я говорю?» или «Что вам нужно?». Найдите доброжелательную формулу начала разговора, например: «Здравствуйте. Банк «Авангард». У телефона офис-менеджер. Слушаю вас».
- Отвечайте одинаково спокойно на все звонки, как бы утомительно это не было. Звонящий не должен расплачиваться за то, что вас только что расстроили. Невозможно предугадать, какой звонок принесет больше пользы.
- Демонстрируйте внимание к словам собеседника репликами: «Да», «Понимаю...», «Совершенно верно...» и т.п.
- По этикету разговор завершает его инициатор, но если вы чувствуете, что время разговора уходит впустую, постарайтесь дать понять это собеседнику, например, фразой: «Думаю, мы выяснили основные детали...».

# Что говорить?

## Не стоит говорить

Я не знаю...

Мы не сможем этого для вас сделать...

Вы должны...

Подождите секундочку...

Нам это не интересно...

## Стоит говорить

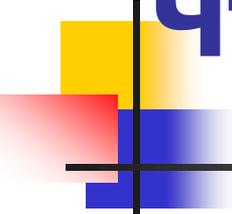
Мне нужно уточнить...

В настоящее время это довольно сложно, однако...

Для вас имеет смысл... /  
Лучше...

Чтобы найти эти материалы,  
мне понадобится минуты 3–4.  
Вы подождёте?

Сейчас мы занимаемся  
деятельностью иного профиля.



# Что делать, если...

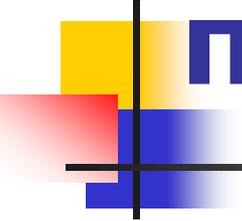
---

1. Отвечать ли на звонок, если у вас посетитель?
2. Если у вас обеденный перерыв, но вы в кабинете, как реагировать на звонок?
3. Если того, кому звонили, нет на месте, нужно ли называть свое имя?

# Отвечать ли на звонок, если у вас посетитель?

- Да, но извиниться в трубку и перед посетителем, попросив подождать немного того, кто в этой ситуации покажется вам более важным. Если разговор по телефону можно возобновить позже, договоритесь об этом, если нет, попросите посетителя, «не теряя мысль», дать вам возможность закончить разговор.

# Если у вас обеденный перерыв?



---

- Снять трубку, узнать, кто звонит, и, если возможно, перенести разговор. При этом постарайтесь не потерять потенциального клиента, ведь результативный деловой разговор улучшит ваше самочувствие скорее, чем любой обед.

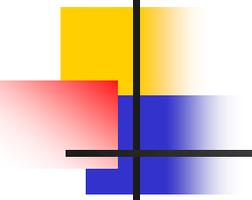
# Если того, кому звонили, нет на месте, нужно ли называть свое имя?

- Нужно, если вы хотите перезвонить или просите его позвонить вам. Не нужно, если вы не заинтересованы в дальнейших контактах лично с ним. Но в любом случае вы должны сказать, кто и откуда звонил, иначе вас могут заподозрить в желании получить «закрытую» информацию. Кроме того, не забывайте, что во многих офисах установлены аппараты с определителем номера звонящего.

# Вопросы в коммуникации

- вопрос – удобная форма побуждения («Вы могли бы...?»);
- с помощью вопросов привлекается внимание;
- вопросы несут определённую информацию;
- с помощью вопроса можно навести на нужный ответ (содержащийся в самом вопросе, например, вопрос, требующий согласия);
- сразу после восприятия вопроса невербальное поведение показывает отношение человека к теме вопроса и к задавшему вопросу;
- правильно сформулированный вопрос позволяет дипломатично исправить ошибку в аргументации или поведении.

# Для чего нужны вопросы?



---

- направить процесс передачи информации в русло, соответствующее вашим планам и пожеланиям
- перехватить и удержать инициативу в беседе
- активизировать собеседника, чтобы от монолога перейти к гораздо более эффективному, с точки зрения передачи информации, диалогу
- собеседнику проявить себя, показать, что он знает, и самому предоставить нужную вам информацию

# Типы вопросов: общая направленность

**По общей коммуникативной направленности**

**Позитивные** (направлены на созидательные позитивные цели)

**Негативные** (направлены на дискредитацию, разоблачение собеседника)

# Типы вопросов: характер ожидаемого ответа





# Пример

---

Полуоткрытые (альтернативные) вопросы

Полуоткрытый позитивный: **Вы ответите сразу или вам нужно подумать?**

Полуоткрытый негативный: **Вы действительно такой непонятливый или только прикидываетесь?**

# Типы вопросов: по коммуникативной цели спрашивающего

1. Информационные (для сбора сведений)
2. Контрольные (чтобы убедиться, следит ли оппонент за ходом мыслей)
3. Вопросы для ориентации (придерживается ли оппонент ранее высказанного мнения или оно изменилось?)
4. Подтверждающие (цель – добиться одобрения мыслей)
5. Ознакомительные (в начале общения, чтобы выяснить исходное мнение оппонента)
6. Однополюсные (повторение вопроса оппонента, чтобы он понял, что его внимательно слушают, или чтобы выиграть время)

# Типы вопросов: по коммуникативной цели спрашивающего

7. Встречные (ведут к сужению темы и подводят оппонента к согласию)
8. Направляющие (чтобы вернуть собеседника, уклонившегося от темы)
9. Наводящие (зная ответ, говорящий подталкивает собеседника к этому ответу)
10. Провокационные (установить, что действительно хочет собеседник, заставить саморазоблачиться или поставить собеседника в тупик)
11. Вступительные (заинтересовать в разговоре, натолкнуть на возможные способы решения проблемы)
12. Заключительные (подводят итог обсуждению)

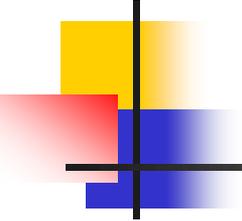


# Ответы на вопросы

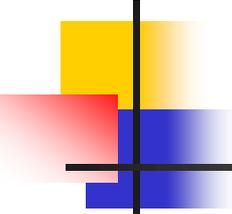
---

- Каждый вопрос, который вам задают, – прямое свидетельство интереса
- Вопросы и ответы – это такая игра, в которой не должно быть проигравших
- Не начинайте ответ со слова «нет»
- Непонятен вопрос – не отвечайте

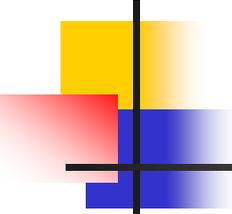
# Если не знаете ответа?

- 
- 
- Можно привести аналогичную ситуацию из практики или из истории; это позволит избежать углубления в проблему, в которой вы чувствуете себя не очень уверенно
  - Можно честно признаться: «я не думал об этом прежде», «это очень точное замечание, спасибо за идею» и др.

# Если некорректный вопрос?

- 
- 
- ответ вопросом на вопрос
  - переадресовка вопроса другому лицу (давайте спросим об этом у...)
  - перевод разговора на другую тему (ваш вопрос напомнил мне о...)
  - негативная оценка самого вопроса (я расцениваю этот вопрос как некорректный)
  - юмор, сарказм, ирония (какие странные вещи вас, однако, интересуют)

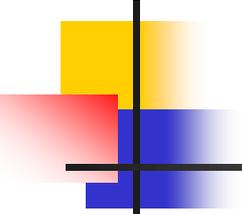
# Общие правила ответов на вопросы



---

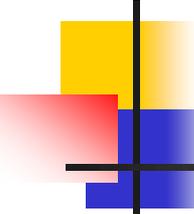
- Не повторяйте негативные, некорректные слова, если спрашивающий использует их в своем вопросе
- Не отвечайте на провокационные вопросы
- Чем эмоциональнее вопрос, тем короче должен быть ответ

# Как выразить понимание?



---

- Я очень хорошо понимаю, что...
- Я знаю, что...
- Вполне логично, что...
- Мне нетрудно войти в ваше положение, ведь...
- Меня не удивляет, что...
- Я разделяю ваши чувства, когда...
- Я согласен с тем, что...
- Мне легко представить, что вы...



# Возможные ответы на бурное выражение эмоций

---

- Если вы будете говорить спокойно, я смогу лучше вас понять.
- Возможно, вы в чем-то правы.
- Это бы и мне не понравилось.
- Спасибо, что обратили на это мое внимание.
- Это ваше мнение. Никогда об этом не думал в таком ключе.
- Уверен, вы что-нибудь придумаете.
- Не знаю, как вы это переносите.
- Да уж, ужасно.

# Практикум

## Не рекомендуется

Я считаю, что вы неправы.

Я мог бы Вам объяснить, но думаю, что Вы ничего не поймете.

## Рекомендуется

Вы не находите, что в этом вопросе мы оба частично неправы?

Как я понял Вас...,  
Если я Вас правильно понял....

# «10 заповедей культуры речевого поведения» (Т.Г. Винокур)

1. Избегай многословия, старайся это делать во всех случаях жизни.
2. Всегда знай, зачем ты вступил в разговор, какова цель твоей речи.
3. Говори не только кратко, но говори просто, понятно и по возможности точно.
4. Избегай речевого однообразия; выбирая речевые средства, сообразуйся с ситуацией речи. Помни, что положение обязывает, что в разной ситуации тебя слушают разные люди и что в разной обстановке нужно себя вести по-разному и говорить по-разному.
5. Умей находить общий язык с любым собеседником.
6. Помни, что вежливость и благожелательность – основа культуры речевого поведения.
7. Владей культурой языка. Это основа культуры речевого поведения.
8. Владей нормами вежливого общения.
9. Умей не только говорить, но и слушать.
10. **Отстаивай право нарушить любую из заповедей, если это нарушение поможет тебе добиться особой выразительности речи, поможет наилучшим образом выполнить задачу, ради которой ты вступил в разговор.**



# Контактная информация

---

- Владимирова Татьяна Леонидовна
- [tatvlad@tpu.ru](mailto:tatvlad@tpu.ru)