

Как правильно разговаривать по телефону

Основные требования телефонного этикета просты:

1. 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 — шесть гудков. Если вы поручили дозвониться до интересующего вас человека сотруднику или секретарю, то вы должны быть готовы в любой момент подключиться к разговору.

2. Не забывайте здороваться. Всегда и со всеми. Психологи рекомендуют говорить: «Добрый день!», а не «Здравствуйте!», так как в последнем слове больше согласных. Говорить «Доброе утро!» и «Добрый вечер!» также не желательно: у нас рабочий — день.

3. После приветствия пригласите к телефону интересующего вас человека, затем представьтесь — первым называет себя тот, кто звонит. Допустимо не называть себя, если на месте нет того абонента, с которым вам необходимо поговорить. Можно поинтересоваться, когда он будет на месте, или попросить что-либо ему передать.

4. Не стоит спрашивать «Вы кто? А какой у вас номер?», но можно уточнить, правильно ли вы набрали номер и дозвонились ли туда, куда хотели. Если вы ошиблись номером, то при следующем наборе сразу уточните, тот ли это номер, что вам нужен. Если разговор прервался по техническим причинам, то перезвонить должен инициатор разговора.

5. Звонок по телефону должен подчиняться требованиям краткости. Не забывайте: время — деньги! 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. Если он занят, извинитесь и поинтересуйтесь, когда лучше перезвонить.

6. Отвечая на телефонный звонок, необходимо снимать трубку до четвертого-пятого звонка, идеально — после второго. Такие ответы, как «Да!», «Алло!», «Слушаю!», в служебной обстановке недопустимы. Деловой этикет рекомендует создать сценарий первых слов приветствия применительно к специфике вашей фирмы, компании. Можно не называть фамилии, ограничившись лишь обозначением своей должности или отдела компании. Важно, чтобы набравший ваш номер человек понимал, куда именно он позвонил, и кто с ним говорит. Если к телефону просят вашего коллегу, неприлично выяснять, кто его спрашивает.

7. При равных условиях заканчивает разговор тот, кто позвонил. При разговоре с начальником инициатива завершения разговора должна исходить от него. (Кстати, во внеслужебной обстановке такую же привилегию имеет женщина). Если беседа затягивается, то можно подвести итог, воспользовавшись фразами: «Полагаю, что мы обсудили все вопросы», «Благодарю, что вы уделите мне время» и тому подобное. Постарайтесь не проявлять нетерпения, оставьте о себе приятное впечатление.

8. Считается дурным тоном звонить по служебным делам домой или на личный мобильный телефон. Деловые люди с хорошей репутацией должны успевать делать свою работу в рабочее время. Если ваш руководитель предоставил вам номер своего домашнего или мобильного телефона и разрешил звонить в любое время, не следует понимать это буквально. В случае предварительной договоренности или крайних обстоятельств вы, конечно, можете позвонить в нерабочее время, но такой звонок должен быть исключением, а не правилом.

И самое главное, будьте всегда доброжелательны. Ведь телефонные провода умеют передавать как мрачный вид и недовольное выражение лица, так и приветливую улыбку. Помните – имидж компании зависит от того, умеют ли ее сотрудники грамотно общаться по телефону.