

Телефонний етикет

У діловій практиці важко обійтися без телефону. Ділові люди витрачають на телефонні переговори від чотирьох до двадцяти п'яти відсотків свого робочого часу. Завдяки телефону підвищується оперативність вирішення величезної кількості питань, відпадає необхідність надсилати листи, телеграми або їхати до іншої установи, на підприємство чи фірму. Телефонний зв'язок забезпечує двосторонній безперервний обмін інформацією на будь-якій відстані. По телефону проводяться переговори, віддаються розпорядження, висловлюються прохання, надаються консультації, наводяться довідки і часто першим кроком на шляху укладення договору є саме телефонна розмова.

При ефективному використанні телефон стає найважливішим компонентом створення іміджу фірми. Саме від прийому, який буде виказаний потенційному партнєру на іншому кінці дроту, від того, як складеться попередня розмова, багато в чому залежить чи не стане він останнім. Від уміння співробітників фірми вести телефонні переговори кінець кінцем залежить її репутація, а також розмах її ділових операцій. В той же час постійне використання телефонного зв'язку веде до того, що частішають помилки, які коштують бізнесу досить дорого. Крім того, телефон, будучи одним з ефективних засобів економії часу бізнесмена, є одним з найпоширеніших “поглиначів” його робочого часу. Звідси висновок: знання телефонного етикету і раціональних правил телефонного спілкування необхідне кожній діловій людині. Фахівці рекомендують дотримуватися таких правил телефонної розмови.

Коли телефонують вам

- Не ігноруйте телефонні дзвінки – раптом телефонує партнер із цікавою пропозицією.
- Знімати слухавку краще всього після другого дзвінка. Якщо у вас відвідувач, вам вистачить часу закінчити фразу і, сказавши співрозмовнику “Вибачте”, зняти слухавку.
- В діловому спілкуванні слід відмовитися від нейтральних “Слухаю”, “Так”, “Алло” оскільки вони не несуть інформації про те, хто саме зняв слухавку і в якій організації або фірмі. Потрібно завжди привітатися, представити фірму і назвати своє прізвище.
- Якщо секретар з'єднує з начальником, то начальник ніколи не повинен, знявши слухавку, говорити “Так”, “Алло”. Це невиховано. Потрібно, знявши слухавку, сказати: “Я Вас слухаю”, “Слухаю Вас”, “Слухаю”.
- В розмові з клієнтом вживайте такі фрази: “Чим я можу допомогти Вам?”, “Чим я можу бути Вам корисним?” Це створює атмосферу довіри і допомагає краще зрозуміти співрозмовника.
- Якщо телефонують у той момент, коли ви розмовляєте з відвідувачем, то попросіть вибачення перед ним і потім зніміть слухавку. Відповідаючи абоненту, повідомте, що в даний момент розмовляєте з відвідувачем, і домовтесь зв'язатися пізніше. Переривати бесіду з гостем або клієнтом розмовами по телефону неввічливо. А відклавши телефонну розмову, ви

продемонструєте відвідувачу, що ставитеся до нього з великою повагою, він відчує себе зобов'язаним вам.

- Якщо телефонний дзвінок лунає в той момент, коли ви говорите по іншому телефону, то зніміть слухавку і попросіть абонента зачекати, пояснивши, що ви ведете бесіду з іншим абонентом, і запитайте у нового співрозмовника, чи почекає він закінчення розмови або його більше влаштує, якщо ви зателефонуєте через якийсь час.
- Якщо ви не хочете переривати важливу телефонну розмову, то можна підкреслити це такою фразою: “Це дзвонить другий телефон, але я не хотів би переривати нашу розмову. Будь ласка, не турбуйтесь, я попрошу зателефонувати мені пізніше”.
- Якщо ви розмовляєте по телефону вдома і у цей момент лунає дзвінок в двері, відкрити які, окрім вас, ні кому, поясніть ситуацію і пообіцяйте передзвонити через декілька хвилин. Але не забудьте виконати обіцянку!
- Якщо абонент просить запросити до телефону співробітника, який в даний момент не може взяти трубку, запитайте у того, хто телефонував, чи може він почekати.
- Під час ділової розмови не допустимо що-небудь жувати або пити.
- Якщо хтось з партнерів телефонує вам додому і слухавку піднімає один з членів сім'ї, можна попросити останнього, щоб вам зателефонували в офіс. Не слід телефонувати після десятої вечора.
- Якщо вам зателефонували в той момент, коли у вашому кабінеті знаходяться колеги, ви можете у ввічливій формі пояснити їм, що хотіли б поговорити конфіденційно, запропонувавши повернутися в свої кабінети, випити чашку кави. Після закінчення розмови запросіть колег знову.
- При діловому спілкуванні по телефону стежте за інтонацією, вимовою, гучністю, точніше підбирайте слова. Багатослівність шкодить не тільки іміджу, а й гаманцю. Будьте лаконічні, ввічливі і доброзичливі.
- Якщо ви не можете одразу дати точну відповідь людині, яка вам зателефонувала, не бійтесь сказати: “Я зателефоную вам пізніше”. Зберіться з думками, підготуйте необхідні матеріали, подумайте, які додаткові питання можуть виникнути у абонента, коли ви повідомите йому цю інформацію. Перш ніж зателефонувати, перевірте, чи всі документи, записи з іменами і цифрами, що цікавлять абонента, у вас під рукою.
- Якщо по телефону просять відсутнього на місці колегу, необхідно відповісти: “Його немає, буде тоді-то. Можливо, йому щось передати?”.
- Коли до телефону просять вашого колегу, який сидить за сусіднім столом, ви можете відповісти на прохання: “Зараз” або “Одну хвилину”, після чого запросите товариша по службі до апарату, наприклад, “Зараз. Іване Івановичу, Вас!”
- В окремих випадках при телефонному спілкуванні використовуються телефонограми, які, як правило, містять інформацію, котра за об'ємом не перевищує 50 слів. Обов'язковими реквізитами телефонограм є найменування установи (фірми) адресанта і адресата, реквізити “від кого” і “кому” з

вказанням посади, прізвища, імені і по батькові посадовців, номер, дату і час передачі та прийому телефонограми, прізвища тих, хто передав і прийняв телефонограму, номери телефонів, текст і підпис. Телефонограма повинна мати заголовок. Наприклад: “Про прибуття учасників конференції”.

- Використовуйте у розмові фрази: “Чим я можу допомогти?”, “Чим я можу бути корисний?”.

- У перші хвилини дайте змогу більше висловлюватися клієнтові.

Коли телефонуєте ви

- Якщо телефонуєте ви, перш ніж це зробити в інше місто або солідним партнерам, корисно написати на аркуші паперу основні пункти майбутньої розмови, щоб хвилюючись або поспішаючи не упустити окремі важливі моменти.
- Знявши слухавку, потрібно завжди сказати “Доброго ранку”, “Добрий день”, “Добрий вечір” і представити фірму, а також себе.
- Якщо ви дзвоните другові, а до телефона підходить хтось інший, то слід сказати: “Здрастуйте. Вибачте за турботу. Це Володимир. Можна запросити до телефона Ігоря?”
- Куди б ви не зателефонували, якщо це не пов’язано з роботою і офіційною установовою, ніколи не потрібно питати: “А хто це говорить?”, “А хто його питає?”, “Навіщо він вам потрібен?” Людина, яка хоче представитися і сказати, з якого питання вона телефонує, сама все повідомить.
- Якщо ви телефонуєте своєму приятелю на роботу, слід поцікавитися, чи є у нього час вислухати вас з особистого питання. Може, він у цей момент веде прийом співробітників або зайнятий терміновою роботою. Тим більше, якщо ваш друг посідає керівну посаду. Час таких людей зазвичай розписаний похвилинно.
- Якщо ви берете номер телефону вашого знайомого, співробітника, підлеглого, ви обов’язково повинні запитати, в який час їм можна зателефонувати. У всіх людей різний розпорядок дня, різний ліміт часу. Тому одному можна телефонувати до одинадцятої вечора, іншому – тільки до дев’ятої вечора. Одному можна телефонувати з сьомої ранку, іншому – тільки з дев’ятої.
- Якщо під час телефонної розмови на лінії відбувся збій і розмова перервалася, передзвонює той, хто тільки що телефонував.
- Припустимо, ви зателефонували людині, яка попросила вас про це, але у момент дзвінка її не було на місці або не змогла підійти до телефону. В такій ситуації потрібно попросити передати цій людині, що ви телефонували, і повідомити номер телефону, за яким з вами можна зв’язатися, а також – в який час більше висловлюватися • Багато бізнесменів, закінчивши ділову частину розмови, розслабляються і заводять бесіду про погоду, спорт, політику або сімейне життя. Цілком можливо, що діловий партнер не проти поговорити на ці теми. Але все-таки обов’язково потрібно спершу довідатися, чи налаштований абонент продовжувати розмову, чи є у нього для цього час і бажання.

- При веденні ділової телефонної розмови необхідно дотримуватися субординації. Тобто старший за положенням ніколи не повинен чекати, а при рівному положенні чекає той, хто телефонує.
- “Повислі дзвінки” – грубе порушення правил ділового етикету. Якщо змінилися обставини і ділова необхідність в дзвінку, про який ви домовлялися, відпала, все одно потрібно зателефонувати, вибачитися і повідомити, що питання вже вирішено.
- Під час розмови записуйте найістотніші моменти. Зробити конспект розмови і зберігати його в теці простіше, ніж тримати в пам’яті. А головне – надійніше.
- Не обговорюйте питання, які вас цікавлять, з некомpetентними людьми або людьми, які не наділені відповідними повноваженнями.
- Якщо під час розмови було досягнуто згоди, потрібно якнайскоріше письмово підтвердити досягнуту домовленість. Крім протокольного аспекту, негайна відправка листа із записом бесіди має і чисто практичне значення: усну угоду легко порушити, а не маючи на руках письмового підтвердження, важко, згодом, вимагати від партнера виконання взятих ним зобов’язань.
- Не допускається по телефону: вітати людей старшого віку; висловлювати співчуття рідним померлої людини; запрошувати гостей на весілля; дякувати за подарунок; попереджати про свій візит. Щоб про вашу фірму не склалося неправильне враження.

Радимо уникати при телефонних розмовах таких виразів.

- “Я не знаю”. Ніяка інша відповідь не може підірвати довір’я до вашої фірми так швидко і ґрунтовно. Перш за все, ваша робота полягає в тому, щоб усе знати. Саме тому ви займаєте своє місце. Якщо ж ви не в змозі дати відповідь вашому співрозмовнику, краще сказати: “Хороше питання... Дозвольте, я уточню це для вас”.
- “Ми не зможемо цього зробити”. Якщо це дійсно так, ваш потенційний клієнт звернеться до іншого, і, напевне, що його нова розмова складеться більш вдало. Замість відмови “з порогу” запропонуйте, наприклад, зачекати, перш ніж ви зрозумієте, чим зможете виявитися корисним, і спробуйте знайти альтернативне рішення. Рекомендується завжди в першу чергу зосереджуватися на тому, що ви можете зробити, а не на зворотному.
- “Ви повинні ...”. Серйозна помилка. Ваш клієнт нічого не повинен. Формулювання повинно бути набагато м’якшим: “Для вас має сенс ...” або “Краще всього було б ...”.
- “Зачекайте секунду, я скоро повернуся”. Задумайтесь, ви хоч раз в житті встигали справитися зі своїми справами за “секунду”? Навряд чи. Скажіть вашому співрозмовнику щось більш схоже на правду: “Для того, щоб знайти потрібну інформацію, потрібно дві-три хвилини. Можете зачекати?”.
- “Ні”, вимовлене на початку речення, мимоволі призводить до того, що шлях до позитивного вирішення проблеми ускладнюється. Універсальних рецептів, щоб позбутися “негативного ухилу”, немає. Кожну фразу, що містить незгоду зі співрозмовником, слід ретельно обдумувати. Наприклад, для відмови клієнту, який вимагає грошового відшкодування за неякісний товар, підходить

пояснення типу: “Ми не в змозі виплатити вам компенсацію, але з готовністю замінимо вашу покупку”.

Як правильно закінчувати розмову?

- Першим кладе трубку той, хто телефонував. Чоловік, який телефонує жінці, чекає, коли жінка покладе трубку.
- Якщо начальник зателефонував своєму підлеглому, підлеглий чекає, коли покладе трубку начальник.
- Якщо співрозмовник занадто балакучий, потрібно сказати делікатно: “Я б хотів з вами поговорити довше, але, на жаль, у мене зараз термінова справа”.

Завершити телефонну розмову можна такими фразами:

- Вибачте, я зараз зайнятий, чи можу я вам передзвонити?
- Не хочу переривати вас, але мені зараз треба йти, інакше я спізнюся на нараду.
- Дуже радий вас чути, але мені зараз необхідно піти.
- Пробачте, підійшов час чергової зустрічі, мені час йти.
- Дуже приємно з вами розмовляти, але мені треба зателефонувати ще в одне місце. Дозвольте, я зателефоную вам пізніше?
- Я перервав переговори, коли ви зателефонували. Пробачте, мені треба їх продовжити.
- Давайте обговоримо все через декілька днів.
- Давайте ще раз поговоримо і оцінимо результат нашої розмови.
- Я вам зателефоную в наступну середу.
- Зателефонуйте, будь ласка, коли з'ясуєте ці питання.

Головними вимогами до телефонного спілкування є стисливість і змістовність розмови.

Етикет мобільного зв’язку

Особливу увагу потрібно приділити етикету стільникового зв’язку. Не дивлячись на численні переваги використання мобільного зв’язку, в суспільстві виявляється все більше ознак негативного ставлення до мобільних телефонів.

Загальні правила етикету стільникового зв’язку ще не вироблені і, тим більше, не впроваджені. Але деякі великі оператори в Європі вже розпочали пропагандистські компанії із впровадження базових правил телефонного етикету.

Потребує обмеження використання стільникових телефонів в магазинах, ресторанах, в транспорті. Недопустимим є його використання в кінотеатрі, театрі, на концерті, під час навчального процесу. Особливу небезпеку складає розмова по телефону за кермом.

В Україні правила дорожнього руху, згідно з якими забороняється користування мобільним телефоном за кермом, тримаючи його безпосередньо у руці. Водії повинні використовувати пристрой hands-free. Хоча навіть з вільними руками телефон може відволікти водія від правильної оцінки ситуації на дорозі. Правила поведінки в офісі, де люди звичні до частої зміни обстановки і до того, що їх часто переривають, відрізняються від правил, прийнятих в спокійній, стриманій атмосфері вдома або в громадських місцях. Для дотримання етикету

стільникового зв'язку обов'язково слід враховувати навколошнє оточення і керуватися здоровим глуздом.

Якщо використання стільникового телефону дратує оточуючих, необхідно знайти інше приміщення, щоб зробити дзвінок. Навряд чи у кого-небудь виникне бажання слухати ваші розмови за обідом, читанням книг або під час перегляду фільму, спектаклю тощо.

Особливе роздратування у оточуючих вас людей викликають вхідні дзвінки. В цьому випадку можна порадити приглушити дзвінок або включити вібродзвінок (під час надходження вхідного виклику телефон не дзвонитиме, а тільки вібруватиме). Доцільно буде переадресація виклику на інший номер телефону або повне відключення телефона.

Знаходячись у приймальні або в кабінеті керівника, некоректно користуватися стільниковим телефоном. Якщо ви не хочете пропустити важливий для вас дзвінок, можна скористатися послугою переадресації повідомлень на персональний автозвідповідач. Якщо оператор стільникового зв'язку такої послуги не надає, то краще вимкнути стільниковий телефон.

При користуванні стільниковим телефоном необхідно дотримуватися етичних норм. Ваш діловий партнер чекає від вас звичної манери спілкування – відповіді на вхідні дзвінки одразу або протягом декількох хвилин. Якщо цього не відбувається, то багато хто може сприйняти це мовчання як образу або зневагу. Телефонуючи, абоненти знають, що ваш телефон має функцію очікування і визначення номера.

Тому виникає підозра, що, побачивши на дисплей номер викликаючого абонента, ви ігноруєте дзвінок і не бажаєте спілкуватися з ним .

Деном Бріодом вироблені 10 золотих правил мобільного етикету.

1. Не дратуйте близнього балакучістю.
2. “Кукарача” хай не буде дзвінком твоїм.
3. Хай не буде почутий телефон твій в театрі.
4. Не обтяжуй ремінь свій через міру.
5. Хай відсохнуть руки у телефонуючого за рулем.
6. Вуха твої хай не будуть зайняті без необхідності.
7. Не підвищуй голосу свого з телефоном твоїм.
8. Хай не будеш нероздільним з телефоном твоїм.
9. Телефон твій хай не введе в спокусу близніх твоїх.
- 10.Хай не буде телефон твій поруч з хлібом твоїм.