

Как вести телефонные переговоры? Правила этикета

«Говорящий телеграф» Александра Белла, дальность действия которого не превышала полукилометра, казался поначалу не более чем забавой. Современному же человеку без этой «забавы» невозможно представить свой рабочий день. С помощью телефона назначают встречи, проводят переговоры и телеконференции, принимают решения, заключают сделки, дают указания подчиненным и отчитываются перед начальством... Но правила телефонного этикета сохранились практически неизменными со времен Белла, когда даже вызов абонента проводился с помощью не звонка, а с помощью свиста через трубку.

Согласно этим правилам не стоит:

- заставлять ждать вас у телефона, лучше попросить перезвонить или пообещать это сделать самому;
- задерживать собеседника и настаивать на разговоре, если он спешит или не имеет возможности поговорить с вами сейчас по иным причинам;
- общаться одновременно с несколькими людьми (исключение - телеконференция), ни по второму телефону, ни с посетителем; стоит предпочесть обратившегося к вам первым, а вторую беседу перенести на более позднее время;
- перебивать собеседника;
- заканчивать разговор по собственной инициативе, если позвонили вам и тема разговора до конца не исчерпана: если времени на разговор нет, лучше сразу после приветствия попросить перезвонить;
- кричать в трубку в случае помех или плохой слышимости: лучше перезвонить;
- разговаривать в присутствии посторонних людей, если есть возможность этого избежать, если же нет, то нужно свести продолжительность разговора до минимума.

Кроме этих нехитрых правил человеку, ведущему телефонные переговоры постоянно, стоит прислушаться к нескольким рекомендациям специалистов. В первую очередь, перед тем как набрать номер вашего собеседника, стоит составить план предстоящего разговора. Желательно записать ключевые моменты, важные вопросы, которые необходимо задать; если речь идет о продаже некоего товара, чьи характеристики вы знаете не досконально, стоит держать под рукой соответствующую документацию.

Не забывайте о правильном выборе времени звонка. Сразу после начала рабочего дня у человека могут быть неотложные дела или он просто еще не вошел в деловой ритм. Стоит выждать полчаса-час. Неудачным для переговоров является и обеденное время, а также конец рабочего дня.

Если звонят вам, то вместо привычного «алло», «да» или «слушаю» лучше сразу же поздороваться и представиться, указав ваше имя, должность и компанию, где вы работаете. Если звоните вы сами - правила сохраняются, но при этом стоит сразу дополнительно сообщить, по какому вопросу вы беспокоите собеседника и уверить его, что разговор не займет много времени.

Первый вопрос, поставленный в разговоре, может легко решить его исход. Вопрос: «Вы заняты?» предполагает ответ: «Да», и беседу придется завершить. Лучше спросить: «Вы сейчас свободны?», «Вы можете уделить немного времени?». Подобные вопросы предполагают готовность собеседника разговаривать с вами.

В ходе беседы не забывайте обращаться по имени к собеседнику. Подстраивайтесь к его темпу речи и не пытайтесь за полминуты выложить всю информацию и получить от ошарашенного абонента ответ. Не забывайте подчеркивать ключевые моменты и привлекать

к ним особенное внимание. Также давайте понять, что вы внимательно слушаете. Не молчите, иначе может сложиться впечатление, что связь прервалась или вы отправились по своим делам. Лучше время от времени пользуйтесь паузами в монологе собеседника и превращайте его в диалог словами: «Да», «Понятно», «Верно». Если что-то осталось непонятным для вас - попросите объяснить более подробно.

Безусловно, очень важна четкая дикция, потому говорить нужно точно в микрофон. Не используйте слов-паразитов. Лучше замените их паузами. Желательно не звонить с оживленной улицы, из шумного помещения, общественного транспорта. Не забывайте о тоне вашей речи, будьте доброжелательны и собраны. Не стоит обращаться к собеседнику сухо, отстраненно, равнодушно. Проявите заинтересованность.

Удачи вам в освоении телефонного этикета и ведении переговоров!

Источник: <http://shkolazhizni.ru/archive/0/n-22196/>

© Shkolazhizni.ru