Этика телефонного разговора

2.1. Основные правила и требования телефонного разговора

Телефонный звонок является одним из инструментов делового общения. Кроме того, особенности общения по телефону вызывают ряд часто встречающихся ошибок, снижающих эффективность делового контакта, и налагают дополнительные требования его участников.

Главные требования культуры общения по телефону – краткость (лаконичность), четкость и ясность не только в мыслях, но и в их изложении. Разговор должен проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Ваш собеседник, говорящий с вами по телефону не может оценить, ни во что вы одеты, ни выражения вашего лица, ни интерьера помещения, где вы находитесь, ни других невербальных аспектов, которые помогают судить о характере общения. Однако есть невербальные стимулы, которыми можно манипулировать в общении по телефону, к ним относятся: момент, выбранный для паузы, и ее продолжительность молчания, интонация, выражающая энтузиазм и согласие. Джон Югер выделил такие наиболее важные принципы этики общения по телефону4:

* если там, куда вы звоните, вас не знают, уместно со стороны секретаря, попросить вас представиться и узнать по какому поводу (вопросу) вы звоните. Нужно назвать себя и кратко изложить причину звонка.
* если вы звоните человеку, который просил вас перезвонить, а его не оказалось на месте или он не может подойти, попросите передать, что вы звонили. Потом нужно позвонить еще раз или сказать когда и где вас можно будет найти.
* когда разговор предстоит длительный, назначьте его на такое то время, когда можно быть уверенным, что у вашего собеседника достаточно времени на беседу.
* никогда нельзя говорить с набитым ртом по телефону с деловым человеком или вообще.
* если звонит телефон, а вы в это время говорите по другому аппарату, то нужно постараться закончить первый разговор, а уж потом обстоятельно поговорить со вторым собеседником. Обычно нужно спросить у второго собеседника, по какому вопросу он звонит и кого позвать.

Существуют и другие правила общения по телефону:

* Отвечая на телефонный звонок, обязательно назовите свою фамилию, должность и организацию, которую вы представляете;
* Нужно говорить коротко и четко так чтобы вас могли слышать и понимать;
* Внимательно слушать и стараться не перебивать сказанное, не прерывайте собеседника в середине фразы, не проявляйте нетерпение в разговоре с ним;
* Имейте под рукой все необходимое, чтобы записать важную информацию.

Следующие наиболее распространенные ошибки телефонных переговоров:

* Расплывчатая цепь разговора;
* Отступление от главной темы и затрагивание переговоров;
* Не устанавливается наиболее благоприятное для звонка время;
* Агрессивный звонок без извинений, не подготовленный заранее;
* Отсутствует правильное интонирование речи;
* Слишком быстрый темп разговора (собеседник может быть уверен, что вы торопитесь);
* монолог вместо диалога, отсутствие обратной связи;
* отсутствие финала выводов.

Эффективность делового телефонного общения зависит от эмоционального состояния человека, от его настроения.

Голос, тон, тембр, интонации внимательному слушателю говорят очень много. По данным психологов, тон, интонация могут нести до 40% информации.5

Нужно только обращать внимание на подобные "мелочи" во время телефонного разговора. Самому же стараться говорить ровно, сдерживать свои эмоции, не пытаться прерывать речь собеседника.

Если ваш собеседник проявляет склонность к спорам, высказывает в резкой форме несправедливые упреки, в его тоне звучит самомнение, то наберитесь терпения и не отвечайте ему тем же. Если есть возможность, переведите разговор на спокойный тон, частично признайте его правоту, постарайтесь понять мотивы его поведения. Постарайтесь кратко и ясно изложить свои аргументы. Ваши доводы должны быть правильными по существу и грамотно изложены по форме. В разговоре старайтесь не допускать выражения типа: "идет", "добро", "лады", "пока" и т.п. В телефонном разговоре также лучше не употреблять специфические, профессиональные выражения, которые могут быть непонятны собеседнику.6

Надо помнить, что телефон усугубляет недостатки речи; быстрое или замедленное произношение слов затрудняет восприятие. Особенно следите за произношением чисел, имен собственных, согласных букв. Если в разговоре встречаются названия городов, поселков, имена собственные, фамилии и т.п., которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам.

Прежде чем позвонить кому-либо, вспомните: длительное воздействие телефонных звонков отрицательно сказывается на нервной системе (поэтому сами старайтесь снимать с аппарата трубку, как только услышите звонок), ненужные телефонные разговоры нарушают рабочий ритм, мешают решению сложных вопросов, требующих глубокого анализа, обсуждения в спокойных условиях, т.е. мешают работать тем, кто находится рядом.

Звонок по домашнему телефону деловому партнеру, сослуживцу для служебного разговора может быть оправдан лишь серьезной причиной, кому бы вы ни звонили - начальнику или подчиненному. Воспитанный человек не станет звонить после 22 часов, если для этого нет острой необходимости или не получено предварительное согласие на этот звонок.7

Как показывает анализ, в телефонном разговоре 30-40% занимают повторения слов, фраз, ненужные паузы и лишние слова. Следовательно, к телефонному разговору надо тщательно готовиться: заранее подобрать все материалы, документы, иметь под рукой необходимые номера телефонов, адреса организаций или нужных лиц, календарь, авторучку, бумагу и т.п.

До того как вы решили набрать номер, следует точно определить цель разговора и свою тактику его ведения. Составьте план беседы, запишите вопросы, которые хотите решить, или сведения (данные), которые хотите получить, продумайте порядок постановки вопросов. Четко сформулируйте их, чтобы ваш собеседник не мог многозначно толковать их. Первой же фразой старайтесь заинтересовать собеседника. Держите в памяти даты и номера документов, официальных материалов, имеющих отношение к разговору, постарайтесь спрогнозировать контраргументы собеседника и свои ответы ему. Если обговариваете несколько вопросов, то последовательно заканчивайте обсуждение одного вопроса и переходите к следующему. С помощью стандартных фраз старайтесь отделять один вопрос от другого.

Разговор по каждой теме должен заканчиваться вопросом, требующим однозначного ответа.

При подготовке к деловой беседе по телефону постарайтесь ответить себе на следующие вопросы:

1) какую главную цель вы ставите перед собой в предстоящем телефонном разговоре;

2) можете ли вы вообще обойтись без этого разговора;

3) готов ли к обсуждению предлагаемой темы собеседник;

4) уверены ли вы в благополучном исходе разговора;

5) какие вопросы вы должны задать;

6) какие вопросы может задать вам собеседник;

7) какой исход переговоров устроит (или не устроит) вас, его;

8) какие приемы воздействия на собеседника вы можете использовать во время разговора;

9) как вы будете вести себя, если ваш собеседник:

* решительно возразит, перейдет на повышенный тон;
* не отреагирует на ваши доводы;
* проявит недоверие к вашим словам, информации.

Для подготовки к деловому разговору по телефону, в особенности междугородному и международному, лучше подготовить специальный бланк, в котором будущий разговор записывается с учетом прогнозируемых ответов.

По окончании делового телефонного разговора потратьте 3-5 минут на анализ содержания и стиля разговора. Проанализируйте свои впечатления. Найдите уязвимые места в разговоре. Постарайтесь понять причину своих ошибок.

2.2. Этические нормы делового телефонного разговора

Если человек деловой и целенаправленный, предусмотрительный, если он беспокоится о собственном авторитете, а также престиже своей фирмы и привык учитывать все до мелочей, то выработка определенных принципов поведения в телефонном общении является просто необходимым и незаменимым.8

Специалисты по проблемам устного делового общения предлагают придерживаться таких правил ведения телефонного разговора.

1. Если звоните вы:

* прежде поздоровайтесь, назовите организацию, которую вы представляете, а также свои фамилию, имя и отчество Обычно первые слова телефонного разговора воспринимаются нечетко, поэтому называйте свое имя последним - по крайней мере это будет услышано;
* при звонке в учреждение или незнакомому человеку, следует спросить фамилию, имя и отчество своего собеседника Можете также сообщить, с кем именно вы хотели бы поговорить;
* при звонке в важном деле, спросите сначала, есть ли у вашего собеседника достаточно времени для беседы;
* предварительно напишите перечень вопросов, которые необходимо выяснить, и держите этот перечень перед глазами на протяжении всей беседы;
* всегда заканчивает разговор звонящий. Завершая разговор, непременно попрощайтесь, помня, что бестактно класть трубку, не дождавшись последних слов вашего собеседника;
* в случае достижения важных договоренностей - пришлите подтверждение письмом или факсовым сообщением.

1. Если звонят вам:

* постарайтесь как можно быстрее снять трубку и назовите организацию, которую вы представляете;
* в случае необходимости запишите имя, фамилию и контактный телефон собеседника;
* разговаривайте тактично, вежливо демонстрируйте понимание сущности проблем звонящего;
* не кладите неожиданно трубку, даже если разговор является неинтересным, скучным и слишком длительным для вас;
* если вы даете обещание, постарайтесь сдержать слово и выполнить его как можно быстрее При возникновении сложных вопросов предложите собеседнику встречу для детального обсуждения сути проблемы;
* всегда кратко Суммируйте беседу, перечислите еще раз договоренности, которые вы достигли

1. Независимо от того, кто звонит:

* будьте доброжелательным, ни в коем случае не показывайте своего недовольства чем-то;
* задавайте вопросы и внимательно выслушивайте ответы на них;
* старайтесь оставаться тактичным и сдержанным, даже если разговор становится весьма неприятным для вас;
* симпатия к вам возрастет, если вы несколько раз в течение беседы назовете собеседнику по имени и отчеству;
* особенный акцент - на если во время беседы вы называете какие-то числа, их следует повторить несколько раз, чтобы избежать досадных недоразумений;
* помните, что по телефону звучание голоса значительной степени искажается, поэтому ваша артикуляция непременно должна быть четкой, а темп речи - ровным, тон - спокойным, выдержанным;
* пытайтесь как можно шире использовать лексические возможности литературного языка (прежде богатую синонимику), но при этом всегда высказывайтесь кратко и точно, правильно построенными предложениями;
* разговаривайте средним по силе голосом

Служебный разговор состоит из следующих этапов:

1) момент установления контакта;

2) изложение сути дела (сообщение цели звонка, подход к вопросу, обсуждение сообщенной информации);

3) окончания разговора

Нетактично давать абоненту неправильную информацию, разговаривать грубо, если он ошибся номером телефона. Необходимо стараться всегда быть вежливым, ведь тактичность - это прежде всего уважение к самому себе Вежливость должна стать духовной потребностью каждого человека.

После установления связи информацию излагается четко, кратко и по существу Именно такой разговор характеризует человека как опытного, делового человека, не злоупотребляет чужим временем и вниманием, как человек, который в совершенстве владеет этикетом телефонной беседы.

Еще одним чрезвычайно важным условием ведения разговора является логичность и последовательность выражения мнений Недопустимо, чтобы беседа была хаотической, ведь так цель звонка может остаться непонятной для собеседника.

Инициатива окончания разговора принадлежит обычно тому, кто звонил, иногда вызван к телефону может вежливо сказать, что по той или иной причине спешит, хочет закончить разговор. Завершая разговоров, обязательно надо попрощаться.

2.3. Этические нормы телефонного разговора по мобильному телефону

Существуют некоторые нормы разговора по мобильному телефону, о которых не стоит забывать. Это правила приличия и этикета, которые связаны непосредственно с мобильным телефоном.9

1. За столом. Если человек находится за столом за трапезой со своими знакомыми или незнакомыми людьми и ожидает важного звонка, ему необходимо поставить мобильный телефон на режим без звука, используя функцию «вибро». Мобильный телефон не должен находиться на столе рядом с тарелкой. При звонке, не стоит срываться с места и мчаться на конференцию. Необходимо прожевать пищу, извиниться перед соседями и спокойно выйти из-за стола, чтобы поговорить в стороне. Если нет возможности разговаривать со звонящим, извинитесь перед собеседником, с которым обедаете, поднимите трубку телефона и ответьте что перезвоните в ближайшее время. Так вы не обидите ни вашего соседа, ни человека, который вам звонит. Проявив таким жестом уважение к обоим вашим собеседникам.
2. В кино. Если не успели обратить внимание на вывеску при входе в кинозал, которая гласит о запрете использования мобильного телефона во время сеанса, то будьте вежливы, выключите ваш мобильный телефон в самом помещение. Приходя в кинотеатр, вы пришли смотреть фильм, как и ваши соседи. Позвольте себе и своим соседям несколько часов насладиться сюжетом и отдохнуть от вашей электронной игрушки. Сделайте «телефонный перерыв». Проявите свою воспитанность. Этот процесс внимательного просмотра фильма позволит вам сконцентрироваться и обсудить понравившиеся моменты с друзьями. В противном случае, вы ощутите недовольство окружающих.
3. Слабая батарея. Такое случается довольно часто, если разговор оказывается очень интересным, или у вас есть что рассказать вашему собеседнику, даже в случае, когда вы слушаете, не отвечая однообразный разговор человека на другом конце провода, который решил таким образом избавиться от скуки. В любом случае, вы должны заранее предупредит собеседника о том, что возможно, во время ваше прекрасной беседы, ваш мобильный телефон может отключиться по причине разраженной батареи. Вы всегда должны оставаться вежливыми. Незавершенный разговор всегда оставляет неприятный осадок. И в случае, если вы все-таки отключились, позвоните человеку при возможности и извинитесь.
4. «Привет, а ты где?» Привычная знаменитая фраза, которой пользуется большинство людей, особенно среди подростков. Вместо того, чтобы поздороваться, представиться, спросить «есть ли у тебя возможность разговаривать? Не отвлекаю ли я тебя?», мы врываемся, таким образом, в жизнь, на другом конце провода. Еще один пример фразы: «я приеду за тобой, ты где?». Это признак плохого тона. Мы не учитываем интересы личности, с которой общаемся. Мы навязываемся не оставляя выбора нашему собеседнику.
5. «Абонент недоступен или находится вне зоны ……» Каждый раз, когда мы пытаемся неоднократно дозвониться к человеку, мы начинаем нервничать. За этим следует не всегда лесные сообщение в сторону нашего абонента: «сколько можно морозиться?», «чем можно заниматься?», «что нельзя включить телефон?» и т.д. Каждый из нас имеет право на собственное пространство. И когда мы не можем дозвониться тому или иному человеку, необходимо задуматься над этим. И достаточно будет с вашей стороны отослать смс сообщение следующего характера: «добрый день. Это я. Позвони, пожалуйста, когда будет возможность». Ведь у человека есть всегда свои причины в таких ситуациях. Несколько звонков подряд. Если вы набираете человека, но он не берет трубку и не отвечает на ваши звонки, имейте терпение. Он может быть занят своими делами, он может вести параллельное общение, он может забыть свой мобильный телефон дома. И в этом случае, как и предыдущее, имеются причины. Не будьте настойчивыми. Проявите уважение. Дождитесь обратного звонка со стороны корреспондента.
6. Рингтоны. Как часто, особенно среди подрастающего молодого поколения, мы слышим разрывающий рингтон его любимой мелодии. Это раздражает нас. Такие ситуации касаются и взрослых людей. Например, если вы работаете в офисе, где находятся минимум 15-20 человек, а ваш мобильный, не переставая, выдает во весь звук ту или иную песню, вы показываете ваше неуважение к коллегам.10Музыкальные вкусы у всех разные. То, что нравится вам, может раздражать ваших соседей. Выбирая рингтон для вашего мобильного телефона, выберите нейтральный вариант и установите среднюю громкость воспроизведения. Будьте внимательны к спокойствию ваших соседей, они оценят ваше отношение.