



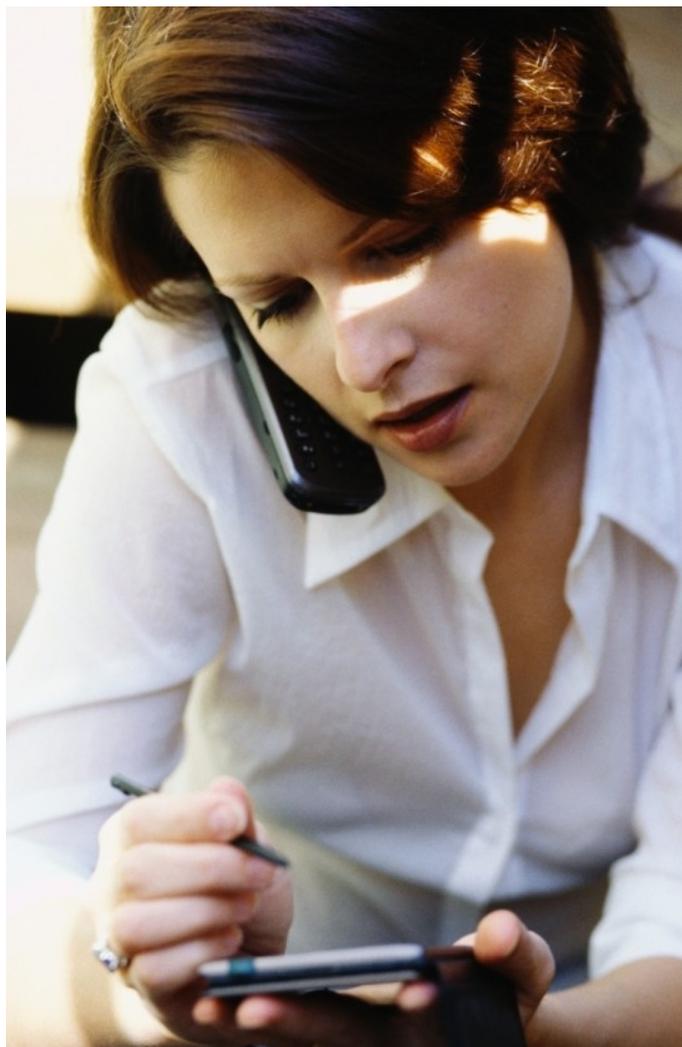
# **Культура телефонных разговоров**



Колда вы говорите по телефону, вашим единственным средством выразить свои мысли является голос



# При разговоре по телефону важна ваша поза



||| Во время разговора вам может помочь улыбка



||| Не следует отвечать на звонок, когда вы едите, пьете или разговариваете с кем-то другим



Как бы вы ни были заняты и загружены, не закрывайте телефонную трубку рукой, чтобы обратиться к стоящему рядом другому человеку



||| Не забывайте про акустическую особенность телефонных разговоров – эффект зеркальности



Выбирайте  
темп разговора  
в соответствии  
с ситуацией



Любой ваш звонок должен начинаться с приветствия: «Доброе утро!» или «Добрый день!»



В процессе разговора называйте собеседника по имени.



В процессе разговора стоит слышать подтверждения от собеседника, что он вас слушает.



||| Очень важную часть всей беседы составляет ее окончание. Здесь важны следующие правила:



Обязательно попрощайтесь с собеседником.



||| Будьте вежливы – включите в последние слова имя собеседника



Будьте твердыми – не позволяйте вовлечь себя в не имеющую отношения к делу дискуссию



Первым вешает  
трубку абонент  
(звонящий)



# АВТООТВЕТЧИК



- Говорите спокойно, представляя перед собой того, кому звоните.
- Вы можете попросить не стирать ваше сообщение и затем прослушать его.
-

Если вы диктуете сообщение на свой автоответчик,

то:

отбросьте все предлагаемые в инструкции варианты и запишите что-нибудь свое личное и оригиналь-

но вместе с этим сообщение должно быть четки

понятным;

- прорепетируйте его несколько раз перед тем, записывать, или проверьте себя, записав на диктофон;
- когда будете записывать сообщение, примите удобную позу, как следует вдохните и четко произнесите сообщение на выдохе;
- можно сделать несколько попыток, пока не останетесь довольны результатом;
- постарайтесь сделать свое сообщение не отпугивающим своей чрезмерной оригинальностью.



# Выделяют следующие типы людей:

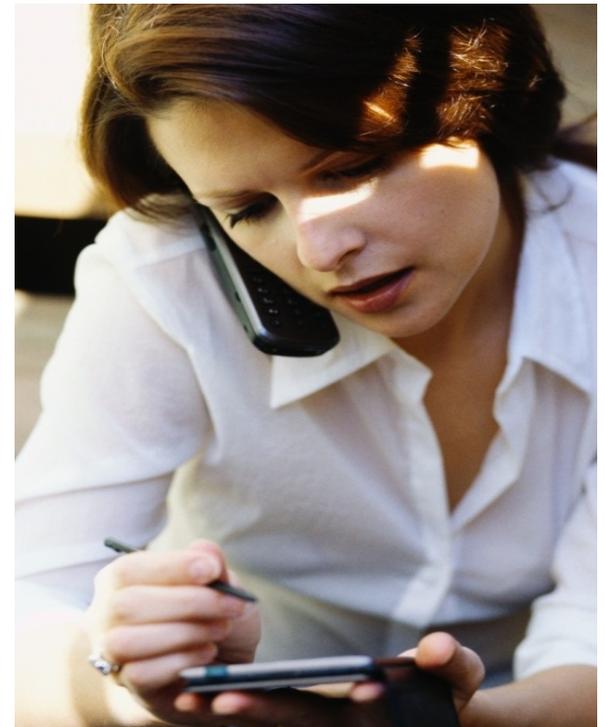
1 тип – люди, которые привыкли держать трубку в рабочей руке (правши – в правой, левши – в левой) и подносить ее к соответствующему уху. Это уверенные в себе люди, открытые, любящие и умеющие общаться.



2 тип – люди, которые имеют привычку вставлять во время телефонного разговора. Это прямолинейные, собранные и немногословные.



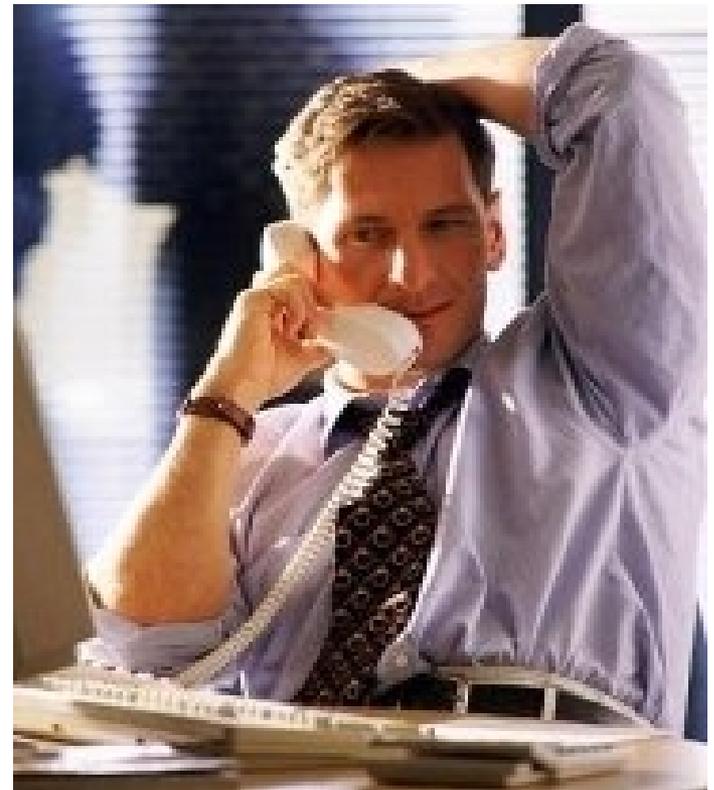
3 тип – люди, которые имеют привычку прижимать трубку к плечу. Руки при разговоре остаются свободными. Эти люди быстро решают поставленные задачи и всегда продумывают свои действия на два шага вперед.



4 тип – люди, которые привыкли держать трубку у противоположного уха. Это неуверенные в себе люди, часто с заниженной самооценкой.



5 тип – люди, которые привыкли обнимать голову рукой в процессе разговора. Это показатель того, что разговаривающий по телефону находится в расслабленном спокойном состоянии.





Спасибо за внимание!!!

