



ПЕРМСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
Классика будущего

Психология общения

**Личность в деловом общении.
Письменные и устные
коммуникации**

Шадрина Марина Сергеевна

Дистанционная коммуникация

Срочная – звонок

Среднесрочная – sms-сообщения

Несрочная – письмо

Дистанционная коммуникация

Срочная связь – звонок

Средство передачи информации –
телефон

Разрешенное время связи –
в рабочие дни в рабочие часы
часы консультации

Срок ответа –
немедленно

Содержание –
любые рабочие вопросы

Дистанционная коммуникация

Несрочная связь – письмо

Средство передачи информации –
почта (e-mail)

Разрешенное время связи –
в любое время

Срок ответа –
30 дней

Содержание –
вопросы для получения
официального ответа

Дистанционная коммуникация

Среднесрочная связь – sms-сообщения

Средство передачи информации –
мессенджеры

Разрешенное время связи –
примерно с 9.00 до 20.00

Срок ответа – до 3 дней

Содержание:

- уведомление о чем-либо;
- напоминание о чем-либо;
- просьба о направлении готового документа;
- вопросы, требующие короткого ответа (в исключительных случаях)

Дистанционная коммуникация

Запомните!

- 1) Социальные сети не предназначены для делового общения**
- 2) Звонить преподавателю можно только в часы его консультаций**
- 3) Если хотите задать вопрос – звоните**

Этапы общения по телефону

В ходе делового общения по служебному телефону необходимо соблюдать последовательность этапов, из которых складывается структура звонка.

- 1) Приветствие с помощью специальных фраз, ~~соответствующих времени суток, в течение которых осуществляется звонок.~~
- 2) Сообщение имени и должности звонящего, а также названия организации, которую он представляет.

Этапы общения по телефону

- 3) ~~Осведомление о наличии у собеседника свободного времени.~~
- 4) Лаконичное изложение основной информации. На данном этапе требуется обозначить суть проблемы в одной или двух фразах.
- 5) Вопросы и ответы на них.
- 6) Завершение разговора – краткие выводы разговора (повторение ключевых позиций, месте и времени встречи и т. д.)

Правила общения по телефону:

исходящие звонки

- Перед набором необходимо проверить правильность телефонного номера. В случае ошибки не стоит задавать лишних вопросов. Необходимо извиниться перед абонентом, а после завершения звонка еще раз уточнить номер и перезвонить.
- Обязательным условием является представление. После приветствия со стороны собеседника, нужно ответить, используя приветственные слова, наименование предприятия, должность и фамилию сотрудника, осуществляющего звонок.

Правила общения по телефону:

исходящие звонки

- Рекомендуется предварительно составить план, раскрывающий цель (в виде графика/схемы или в текстовой форме). Необходимо иметь перед глазами описание задач, чтобы можно было фиксировать их осуществление в ходе телефонной беседы. Также не забывайте отмечать проблемы, образовавшиеся на пути достижения той или иной цели.
- ~~• Среднее время звонка, отводящееся на деловую беседу, составляет 3-5 минут. Если указанного промежутка не хватило, разумным решением будет назначение личной встречи.~~

Правила общения по телефону:

исходящие звонки

- Нельзя беспокоить людей звонками рано утром, в течение перерыва на обед или после завершения рабочего дня.
- В случае спонтанного звонка, который не был оговорен с партнером заранее, ~~обязательным условием является уточнение наличия свободного времени у собеседника~~. Если собеседник занят на момент звонка, можно оговорить другое время или назначить встречу.

Правила общения по телефону:

исходящие звонки

- Завершая беседу, необходимо поблагодарить собеседника за уделенное время или полученные сведения.
- При прерывании телефонного разговора перезванивать должен тот, кто был инициатором звонка.
- Завершает звонок тот, кто позвонил. Старший по должности ~~или по возрасту, а также женщина~~ могут закончить разговор первыми.

Правила общения по телефону:

ВХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ

- ~~• Входящий вызов принимают после 3 гудка.~~
- Осуществляя отклик, требуется назвать фамилию или организацию. В крупной компании принято называть не фирму, а отдел.
- На звонок, совершенный по ошибке, следует отвечать вежливо, прояснив ситуацию.
- Материалы, используемые для работы, должны находиться в поле зрения, а план разговора – перед глазами.

Правила общения по телефону:

ВХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ

- Отвечая на звонок, сделанный с целью критики товара/услуги или работы предприятия в целом, необходимо постараться понять состояние собеседника и принять часть ответственности на себя.
- Вне рабочего времени рекомендуется включать автоответчик. В сообщении стоит указать актуальную информацию, которая будет полезна всем клиентам.
- Если сотрудника, которого спрашивают, нет на месте, необходимо предложить свою помощь в передаче ему информации.

Правила общения по телефону: общие принципы

- Необходимо заранее подготовиться к телефонным разговорам с клиентами, составив план с целями, главными моментами, структурой предстоящей беседы и способами разрешения проблем, которые могут возникнуть в ходе разговора.
- **Неприемлемо прерывать разговор, отвечая на другие телефонные звонки.** ~~В крайнем случае, необходимо принести извинения абоненту за то, что приходится прервать общение, и только после этого отвечать на второй звонок.~~

Правила общения по телефону: общие принципы

- Обязательно наличие на столе бумаги и ручки, чтобы вовремя можно было записать необходимую информацию. **Попросить отправить сведения (адреса, ФИО, номера телефонов и т. д.) может тот, к кому обращаются с просьбой.**
- ~~• Переговоры ведутся только с лицами, принимающими решения.~~
- Переговоры должны быть краткими. ~~Нельзя обсуждать сделку или другое дело по существу, для этого необходимо назначать личную встречу.~~

Правила общения по телефону: общие принципы

- Если специалист отсутствует на рабочем месте, возможен обмен информацией с помощью другого сотрудника или помощника руководителя (секретаря), ~~которых нужно попросить организовать передачу данных и проконтролировать, чтобы они в любом случае дошли до адресата.~~
- Запись на автоответчик начинают с приветствия ~~обозначения даты и времени звонка~~ и краткого представления.

Правила общения по телефону: общие принципы

- ~~• Нельзя оставлять без ответа телефонные звонки, так как любой звонок может помочь получить важную информацию или заключить сделку.~~
- ~~• Пауза может длиться в виде исключения не более одной минуты, если специалист занимается поиском документа. Когда собеседник ждет дольше, он имеет полное право положить трубку.~~
- Не желательно использовать терминологию, которая может быть непонятна собеседнику.

Правила общения по телефону: общие принципы

- Нельзя прикрывать трубку или микрофон рукой, общаясь с коллегами, так как собеседник, вероятно, услышит этот разговор.
- ~~• Заставлять ждать гостя, посетителя, когда вы говорите по телефону — это нарушение делового этикета. В таком случае надо извиниться, озвучить причину и назначить время нового звонка.~~
- При сбое связи, когда оборвался разговор, заново набирает номер тот, кто звонил.

Правила общения по телефону: общие принципы

- При переговорах представителя компании с клиентом, заказчиком ~~или партнером~~, представитель компании перезванивает заново.
- Осуществлять звонки на личный номер собеседника можно только в том случае, если он сам его предоставил. Если номер дали третьи лица, пользоваться им нельзя.

Правила общения по телефону: общие принципы

- ~~• Ожидать ответа можно в течение 7 гудков. Далее принято нажимать кнопку отбоя вызова.~~
- Обещание перезвонить следует выполнять незамедлительно, как только решится проблема.
- Неисполнение обещания перезвонить – грубейшее нарушение правил. ~~Даже если разговор утратил актуальность, нужно перезвонить.~~

Правила общения по телефону: общие принципы

- Секретные сведения не передают по сотовому телефону. Такими данными обмениваются только при беседе тет-а-тет.
- К беседе приступают с приветствия. ~~Нельзя использовать стандартные общепринятые у пользователей выражения типа «слушаю», «алло» и другие.~~
- Если просят пригласить по служебному телефону другого человека, нельзя выяснять, кто осуществляет вызов и уточнять цель звонка. Исключение составляет сотрудник с соответствующими полномочиями.

Домашнее задание

Выполнить тест 2.1 «Этикет телефонных переговоров»

https://docs.google.com/forms/d/1ppWQRwuH_fFYJYKgB0H18eZJ0h1Mf0DvnPRN4C81Y88/edit