Найшвидшим і водночас найпростішим і найефективнішим способом встановлення ділового контакту є телефонна розмова. Позбавлена можливості вживати невербальні засоби, такі, як жести, міміка, обмежена у часі, телефонна розмова все ж має переваги над іншими способами : це оперативність передавання інформації, швидкість реагування на інформацію, можливість дистанційного керування діями, зручність.

Службова телефонна розмова має таку структуру:

* момент встановлення зв’язку (вітання, взаємне представлення);
* виклад суті справи (повідомлення мети дзвінка, ознайомлення з проблемою);
* обговорення ситуації, проблеми;
* закінчення розмови (резюме, прощання).

Аспекти ведення ділової телефонної розмови:

*Часові межі.* Кожна телефонна розмова триває в середньому 3-5 хвил. Із часом виробляється вміння розмовляти стисло, висловлюватися чітко і по суті. Цьому сприяє володіння інформацією, попередня підготовка до розмови. Якщо передбачається тривала розмова, потрібно запитати, чи має співрозмовник достатньо часу для бесіди. Час ділових регулярних розмов краще узгоджувати з партнером. За етикетом не можна телефонувати до 9 –ї ранку і після 10 –ї ввечері.

*Дотримання мовного етикету.* Обов’язково потрібно вживати словесні формули вітання, прощання, подяки, вибачення – відповідно до ситуації.

Важливе значення має взаємне представлення на початку розмови: треба назвати прізвище, ім’я, по батькові, посаду й організацію, яку ви представляєте.

*Максимальна насиченість інформацією.* Дотримання цієї вимоги характеризує спврозмовників як досвідчених ділових людей. Продуманість і підготовка телефонної розмови передбачає складений її план (мати під рукою), порядок питань, документи, дати, цифри, потрібні номери телефонів.

*Конструктивність.* Вона також залежить від компетентності ділових партнерів, уміння наголошувати на суттєвому, уникати непорозумінь, вести діалог, а не монолог. Якщо розмова довга, час від часу слід підсумовувати досягнуті угоди, підтримувати розмову принагідними репліками. Бажано записувати важливу інформацію – це допоможе дотримати слова і виконати обіцянки чи домовленості.

*Позитивне емоційне тло –* одне з найважливіших правил ділової телефонної розмови. Потрібно бути доброзичливим, розмовляти рівним голосом, витримано, незалежно від суб’єктивного ставлення до співрозмовника або від влсного емоційного стану. Готуючись до розмови, поцікавтесь на ім’я та по батькові того, з ким буде розмова, і називайте його , як кажуть, повністю. Не перебивайте співрозмовника, не виказуйте своєї невдоволеності, не погрожуйте, уникайте категорично-наказового тону.

*Мова.* Звичайно, лише літературна. Телефонну розмову не можна „переглянути”, тому вона вимагає добору потрібних слів, переконливості аргументів, виваженості реплік. Стиль розмови залежить від ступеня знайомства співрозмовників, їхнього віку, статі,посади.

*Технічні моменти телефонної розмови.* Декілька правил ділового телефонного спілкування.

* *Набирайте номер телефону тільки тоді, коли переконані у його правильності.*
* *Слухавку намагайтеся підняти між другим і четвертим дзвінком. Після п’ятого спрацьовує автовідповідач.*
* *Якщо вам зателефонували під час термінової роботи, попросіть зателефонувати пізніше або запропонуйте самому зателефонувати.*
* *Якщо з технічних причин сталося роз’єднання, відновлює зв’язок той, хто телефонував.*
* *Закінчує розмову той, хто зателефонував. Якщо співрозмовник жінка, ініціативу варто віддати їй.*
* *Не ведіть двох розмов одночасно.*
* *Ніколи не кладіть несподівано слухавку.*
* *На помилковий дзвінок відповідайте ввічливо, на власний помилковий – просіть вибачення.*