**Zásady telefonovania**

Život bez telefonovania je v súčasnosti už takmer nepredstaviteľný a hlavne v práci ľudia vybavia denne aj desiatky hovorov. Telefón je dnes jedným z hlavných komunikačných prostriedkov. Aj napriek tomu mnohí z nás nepoznajú základné pravidlá telefonovania. A pritom sú také jednoduché.

**Ako by mal prebiehať telefonický rozhovor?**

• Hovorte jasným hlasom.

• Hovorte pomaly a zreteľne.

• Nehovorte hlasnejšie ako inokedy.

• Vyhýbajte sa „vypchávkam“ (vlastne, v podstate, teda...).

• Iným zvukovým „tikom“ (poťahovanie).

• Nehovorte dlhšie ako 3 minúty.

• Telefonujte postojačky.

• Krátko a stručne.

• Buďte milý a zdvorilý.

• Na telefonovanie si vyhraďte čas aj priestor (súkromie, nemusí vás počuť každý).

• Buďte v tomto čase k dispozícii.

• Pre telefonické rozhovory, ktoré chcete sami uskutočniť si vyhraďte iný čas.

• Vyhraďte si čas, kedy k dispozícii nie ste a potom sa nenechajte rušiť.

**Napriek veľkým výhodám, ktoré nám telefonovanie prináša, má i svoje negatíva. Telefonické hovory (nevyžiadané) sú jedným zo zlodejov nášho času. Pri častých telefonátoch takto môžeme stratiť až 10% nášho „pracovného“ času.**

**Zásady telefonovania:**

**1. Úvod telefonátu zahŕňa predstavenie - teda priezvisko, meno a pozdrav volajúceho**. Ten, kto hovor prijme, má okamžite k dispozícii informácie o tom, s kým má dočinenia, kto nám volá.

**2.** Pred začiatkom hovoru je tiež vhodné sa usmiať a pozitívne sa naladiť. Počas telefonovania sa vytvára prvý dojem už po zdvihnutí slúchadla. Dôležitým momentom je to, ako sa človek ohlási. **Veľkou chybou je, keď sa človek ani nepredstaví alebo telefón zdvihne len tak „ledabolo“, že mu nie rozumieť.**

**3.** **Rozhovor vedie ten, kto sa** **pýta.** Pomocou otvorených otázok umožní partnerovi na druhom konci prevziať iniciatívu rozhovoru.

**4. Samozrejmosťou by mali byť aktívne počúvanie a plná koncentrácia na telefonát**. Písanie emailov počas telefonátu či gestikulovanie na spolužiakov, priateľov, rodičov nie sú na mieste

**7.** **Ak žiadate, aby vám niekto zavolal naspäť, pridajte aj informáciu, kedy je najľahšie vás zastihnúť**, kedy prípadne určite nevolať (máte napr. vyučovaciu hodinu).

**8.** Nespoliehajte sa na svoju pamäť. **Aj v priebehu hovoru si robte čo najviac poznámok.**

**9.** Na záver telefonického rozhovoru je dobré ešte raz menom osloviť volajúceho (alebo volaného), ktorého meno by v priebehu telefonického rozhovoru malo padnúť najmenej trikrát.

Príjemné telefonovanie