### ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА ПО ТЕЛЕФОНУ



ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ЛЮДЬМИ М ИНВАЛИДНОСТЬЮ



Из всех видов переговоров самыми сложными являются переговоры по телефону



### Первое правило телефонных переговоров: Определитесь, действительно ли телефонный звонок

### Определитесь, действительно ли телефонный звонок необходим



Да, необходимо позвонить



Нет, вопрос можно обсудить в мессенджере

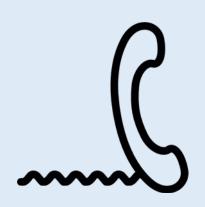
#### 2. Всегда планируйте переговоры

Прежде чем позвонить, четко сформулируйте для себя цель звонка.

**Если вы звоните в первый раз, напишите на листке бумаги примерный план переговоров**:

- что вы хотите спросить или сообщить?
- возможные возражения и ваши ответы на них
  - какого результата вы хотите достичь?
- как/ когда вы собираетесь закончить разговор?





### <u>Какой вопрос лучше всего решать по</u> <u>телефону?</u>

- •вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения;
- вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;
- вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;
- вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации;
- вы договорились с кем-то о телефонном звонке.



# Выражения, которых следует избегать

Я не знаю	Такой ответ подрывает доверие к вам и вашей фирме. Лучше попросить разрешения подождать и уточнить необходимую информацию, например, «Разрешите, я уточню это для вас»
Мы не сможем этого сделать	С помощью такой фразы вы можете потерять клиента или партнера. Попытайтесь найти возможное решение проблемы собеседника. Думайте о том, что можно в этой ситуации сделать, а не о том, чего нельзя
Подождите секундочку, я скоро вернусь	Говорите правду, когда прерываете разговор: «Для того, чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете ли подождать или позвольте я перезвоню», запишите номер телефона
Нет	«Нет» в начале предложения не способствует конструктивному решению проблемы. Используйте приемы, не позволяющие клиенту или партнеру ответить «нет», например, «Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы предложить дополнительную услугу. Это вас устроит, ведь так?»



### СЛЕДУЕТ

Поднять трубку до четвертого звонка. Представиться, назвать свое подразделение и вашу должность. Спросить «Чем я могу вам помочь?» Концентрировать внимание на одной беседе; внимательно слушать. Предложить перезвонить, если требуется время для выяснения деталей.

Использовать бланки для записи телефонных разговоров или деловой блокнот.



Долго не поднимать трубку. Начинать разговор словами «Привет», «Да», «Говорите». Спрашивать «Могу ли я вам помочь?»

Вести две беседы одновременно.
Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго или подолгу его занимать.
Использовать для заметок клочки бумаги и листки календаря.

Говорить «Все обедают», «Никого нет», «Перезвоните».

### при исходящих звонках:

- Если вам кажется, что вы ошиблись номером, не задавайте глупых вопросов,
- вроде «какой у вас номер?» или «это такой то...?». Лучше заново уточнить номер самостоятельно и перезвонить.
- Не забывайте представиться.
- Что касается цели разговора, то желательно четко распланировать ее заранее.
- Можно воспользоваться графическим, текстовым или схематичным планом разговора. Вы должны видеть свои задачи и походу разговора отмечать их выполнение, разрешение или возникшие проблемы, что тоже немаловажно.
- *Не затягивайте разговор.* Среднее время должно составлять не более **3** минут. Если у вас не получается уложиться в этот промежуток, возможно вы плохо продумали план разговора или проблема требует личной встречи.
- Никогда не совершайте звонки ранним утром, в обеденный перерыв или в конце трудового дня.
- Если ваш телефонный деловой разговор прервался из за разрыва связи, *перезвонить должны вы*, так как позвонили первым.
- Если ваш звонок ранее не был запланирован, и вы звоните по неожиданному вопросу, то по правилам делового телефонного разговора *нужно спросить есть ли у партнера время на ответ*, и указать приблизительное время решения вашего вопроса. Например «Здравствуйте, я такой то, звоню по такому то вопросу, это займет около ... минут, есть ли у вас сейчас свободное время?» Если нет, то договоритесь о другом звонке или встрече.
- *После беседы не забудьте поблагодарить за звонок или новую информацию.* Такая простая особенность делового телефонного разговора делает разговор законченным и предполагает дальнейшее сотрудничество.

### при входящих звонках

- *Отвечайте на телефонный звонок не позже 3 гудка* так гласит этикет делового телефонного разговора.
- *Все материалы должны быть под рукой*, а перед вами должен лежать общий план разговора с предугаданными отклонениями. Это поможет избежать лишнего стресса на рабочем месте и повысит вашу компетентность в глазах клиентов и начальства.
- *Избегайте параллельной связи*. При нескольких звонках примите их по очереди. Поверьте, вы сэкономите свое время и покажете заинтересованность в предложении другого человека.
- Если собеседник высказывает негативное мнение о вашей компании, товаре или работе *постарайтесь понять и взять часть ответственности на себя.* Это повысит доверие со стороны партнера и возможно, вернет вашего клиента.
- *Используйте автоответчик для нерабочего времени* или при большом потоке звонков. В сообщении запишите полезную информацию для всех клиенток, а также возможности обратного звонка в удобное рабочее время.

### ОСНОВНЫЕ ОШИБКИ ДЕЛОВОГО ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

- **Неправильная дикция или небрежное произношение** затрудняет понимание между двумя людьми. Деловой телефонный этикет предполагает грамотную, разборчивую и неспешную речь.
- **Посторонний шум** может быть неприятен собеседнику, которому сложно представить не только вас, но и окружающую обстановку. В таком случае он может думать об отсутствии конфиденциальности информации, невнимании к его проблеме или отрицательных отзывах о вашей фирме со стороны конкурентов. Не стоит изображать (кипучую деятельность) достаточно внимательного и уважительного отношения к вопросам партнера.
- Излишняя эмоциональность говорит о вашем непрофессионализме, и ваше настроение может быть неправильно понято на другом конце провода. Достаточно отвечать с легким энтузиазмом в голосе, желательно на улыбке. Обязательно давайте понять, что вы внимательно слушаете, используя (понимаю, да, отлично, согласен). Если вы не поняли, переспросите (я вас правильно понял?), повторив слова клиента. Основное правило телефонного этикета спокойствие и искреннее желание помочь в голосе отвечающего.

Этика работы и общения с людьми с ограниченными возможностями

### Основные понятия: инвалид и инвалидность

Инвалидность — состояние человека, при котором имеются препятствия или ограничения в деятельности с физическими, отклонениями.

Инвалид — человек возможности которого ограничены из-за его физических, умственных, сенсорных или психических отклонений.



# Этика работы и общения с людьми с ограниченными возможностями

Инвалидность — не свойство человека, а препятствия, которые возникают у него в обществе.



### Специфические нормы этикета при взаимодействии с инвалидами

Нормы предназначены, в первую очередь, ДЛЯ сохранения личного достоинства людей ограниченными возможностями, а также для разрешения сложных ситуаций, неловких которые могут возникнуть взаимодействии во участием инвалида.







### Вот некоторые из правил:

-при разговоре с инвалидом следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему (или, например, сурдопереводчику), которые присутствуют при разговоре;

-при знакомстве с инвалидом вполне естественно (при желании) пожать ему руку - даже те, кому трудно ею двигать, или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо;



-со взрослыми инвалидами следует обращаться как со взрослыми, ни в коем случае нельзя фамильярничать (например обращаться на «ты» и проч.);

-предлагайте помощь, и только получив положительный ответ, приступайте к её оказанию (спросив перед этим - как и что делать); сдержите все негативные проявления, если ваша помощь отвергнута.

### нормы взаимодействия с людьми, испытывающими трудности



передвижении: -при общении следует занять удобное положение относительно человека с ограниченными возможностями: не стоять за его спиной или сбоку, если возможно, сесть таким образом, чтобы находиться на одном уровне с собеседником;

> -необходимо помнить, что инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует; недопустимо опираться о коляску или «повиснуть» на ней;



- следите за окружающей обстановкой, иногда нужно задержаться и пропустить вперед человека на костылях или коляске при входе в узкую дверь, придержать дверь или убрать с дороги мешающие передвижению предметы, не наращивать скорость ходьбы, недоступную для собеседника;

-помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

# Этика общения с людьми, испытывающими трудности при передвижении

Есть люди, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п.,

но используют коляску для экономии сил и того, чтобы быстрее передвигаться.



Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить,

если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения. Если ваш офис, магазин или банк оборудован пандусом, не загораживайте его и не забывайте чистить на нем снег и колоть лед зимой.



## Этика общения с людьми с гиперкинезами

Гиперкинезы – это непроизвольные движения тела или конечностей, которые обычно свойственны людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникать также у людей с повреждением спинного мозга.



Если вы видите человека с гиперкинезами, не следует явно обращать свое внимание на его движения.



При разговоре не отвлекайтесь на непроизвольные движения вашего собеседника, потому что невольно можете пропустить что-то важное.

Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.

Перед тем, как сесть за стол с человеком, который не может управлять своими руками, поинтересуйтесь, какая сервировка ему удобна.

Ему может понадобиться соломинка, глубокая или, наоборот, мелкая тарелка, низкая или высокая чашка.

При входе в автобус (троллейбус, трамвай), прежде чем предложить свою спросите, помощь, нужна ЛИ она некоторым помощь посторонних только мешает.



Не бойтесь противоречить человеку с гиперкинезами, боясь его разволновать. Позиция «только не волнуйся», «ладно», приведет к потере времени и нервов. Спокойно излагайте свои аргументы, даже если видите, что ваш собеседник нервничает.





## Этика общения с людьми с нарушенным зрением

Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих людей всего около 10 %, остальные люди имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. Все это можно выяснить и учитывать при общении.



Люди с нарушениями зрения часто испытывают к себе дискриминационное отношение, потому что их собеседнику кажется, что человек не просто ограничен в одном из средств восприятия мира, но и в целом неспособен понять, о чем идет речь и принять необходимое решение.

встречаясь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами.



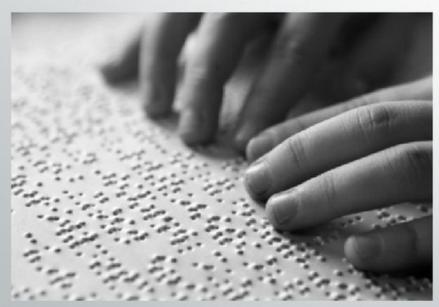
Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь и назвать себя.

Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забудьте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

Не заставляйте вашего собеседника вещать пустоту: если ВЫ перемещаетесь, предупредите его. Вполне нормально употреблять выражение «смотреть». Для незрячего человека ЭТО означает «видеть руками», осязать.



Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.



При знакомстве незрячего с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

Работая с документами всегда выясняйте, в каком виде человек хочет получить информацию: шрифт «по Брайлю», крупный шрифт (16-18), дискета, аудиокассета.



Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает человека от ответственности, обусловленной документом.

Предлагая свою помощь при передвижении, направляйте человека, идите так, как вы обычно ходите.

Не нужно хватать незрячего человека за руку - она помогает ему сохранять равновесие.



Осуществляя сопровождение, направляйте человека аккуратно, не тащите его за собой, чаще всего, достаточно поддержать незрячего под локоть и в среднем темпе двигаться к цели.

## Этика общения с людьми с нарушенным слухом

У людей с нарушениями слуха - другие барьеры, поэтому для эффективного общения важно соблюдать особые этикетные правила, которые служат для того, чтобы облегчить получение собеседником информации через доступные ему (визуальные или звуковые) каналы восприятия.

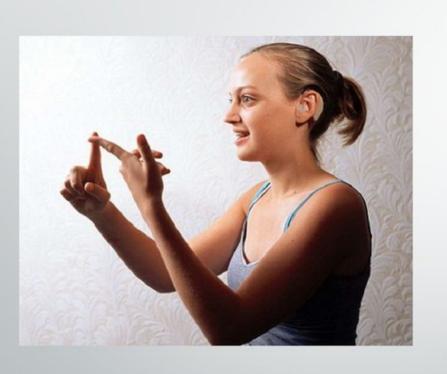


Некоторые люди, с нарушением слуха, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните:

- из десяти слов хорошо прочитываются только три;
- нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- не пытайтесь преувеличенно четко произносить слова это изменяет артикуляцию и создает дополнительные трудности;
- нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.



Начиная разговор с человеком, которого плохой слух, привлеките внимание своего собеседника. Если его слух позволяет, назовите его ПО имени, если нет слегка положите ему руку на плечо или похлопайте - но не резко.



-используйте короткие и простые фразы, не отягощайте речь терминами и сложными речевыми конструкциями;

-если конкретное предложение не понято собеседником, перефразируйте его;

-сложную информацию лучше записать (продублировать), особенно если это цифровые данные.

Переводчик: необходимость в его участии зависит от ситуации и людей, вовлеченных в общение.

Участие переводчика позволяет:

- •повысить качество общения и избежать непонимания;
- •избежать недоразумений и недовольства при разговоре;
- •экономить время;
- •участники разговора более свободно и богато выражают свои мысли.

- 1. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
- 2. Когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку даже те, кому трудно двигать рукой, или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку правую или левую, что вполне допустимо.



- 3. Когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь и назвать себя.
- 4. Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Если вы не поняли, не стесняйтесь переспросите.
- 5. Обращайтесь со взрослыми инвалидами как со взрослыми. Называть людей по имени или «на ты» можно, только если вы хорошо знакомы.



6.Опираться или повиснуть чьей-то на инвалидной коляске - то же самое, что опираться или повиснуть на ee обладателе. Инвалидная **-** 9TO коляска часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. Когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне. Вам будет легче разговаривать, а вашему собеседнику не понадобится запрокидывать голову.

8. Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, пока он сам закончит фразу. Не поправляйте и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы поняли, если на самом деле это не так.

9.Не смущайтесь, если случайно сказали: «Увидимся» или: «Вы слышали об этом...?» тому, кто на самом деле не может видеть или слышать.



10. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу.

Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет, и вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало.

