



Загадка

Жмёшь на кнопки – не
баян!

Говоришь - не рация!

И летит за океан
информация!

Телефон





Слово **ТЕЛЕФОН**
образовано из
греческого
«теле» - далеко и
«фоне» - звук,
речь.



- ▶ Мы настолько привыкли к общению по телефону, что представить жизнь современного человека без него невозможно. Но важно не только уметь пользоваться телефоном, но и учиться культуре телефонного общения.

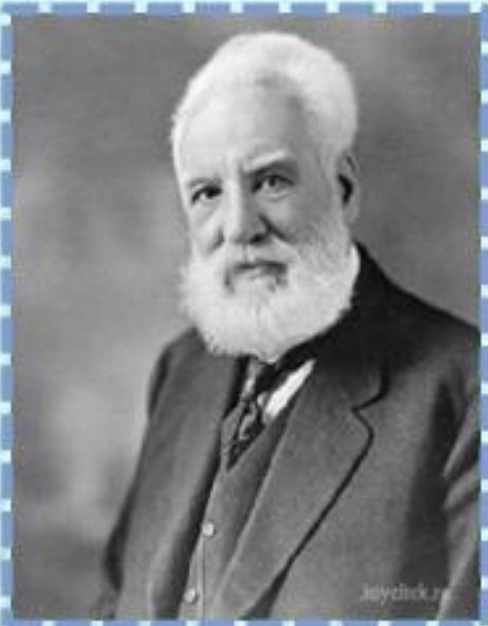


ТЕЛЕФОМАНИЯ

- ▶ Специалисты установили, что продолжительность телефонных разговоров людей за последнее время увеличилась больше чем втрое. Во время бесед линия занята передачей информации только на треть. А две трети уходит на паузы между словами и фразами для выражения своих чувств по поводу тех или иных сведений. "Телефомания" стала распространенной болезнью. Поэтому очень важно соблюдать основные правила ведения телефонного диалога.



Александр Грэхэм Белл - изобретатель
телефона (1847-1922)

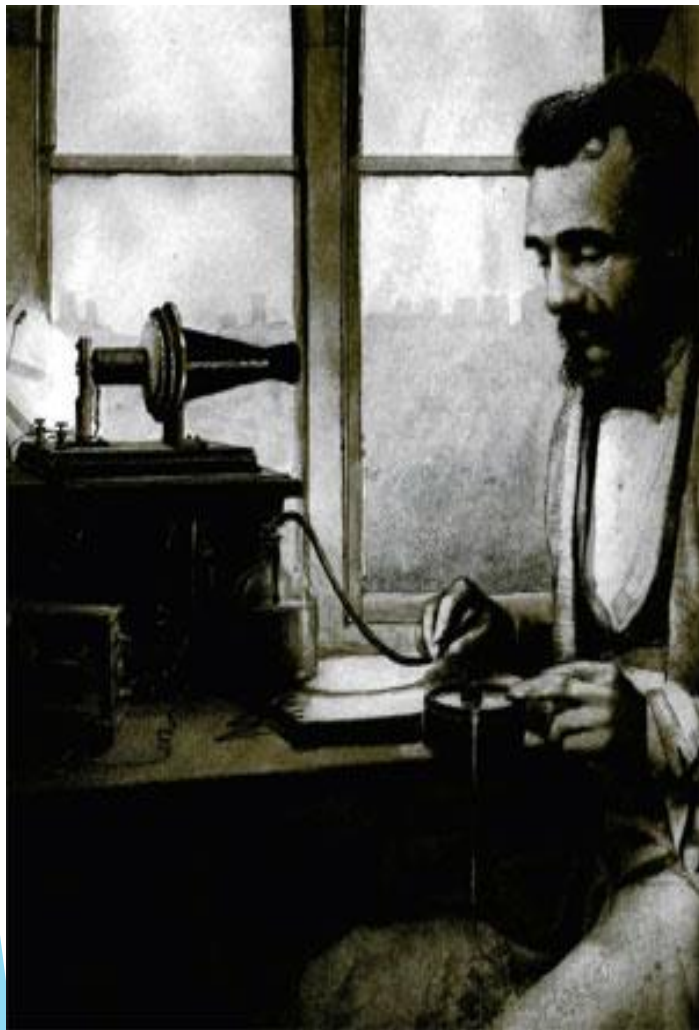


14 февраля 1876 года американец шотландского происхождения Александр Грехам Белл подал в Бюро патентов США заявку на изобретенный им аппарат, который он назвал телефоном. Всего двумя часами позже подобную же заявку сделал другой американец по фамилии Грей.

Полученный Беллом патент оказался одним из самых доходных, когда-либо выданных в США. Белл демонстрировал свой аппарат на Филадельфийской всемирной выставке. В стенах выставочного павильона впервые прозвучало слово телефон - так отрекомендовал изобретатель свой "говорящий телеграф".



Изобретение телефона



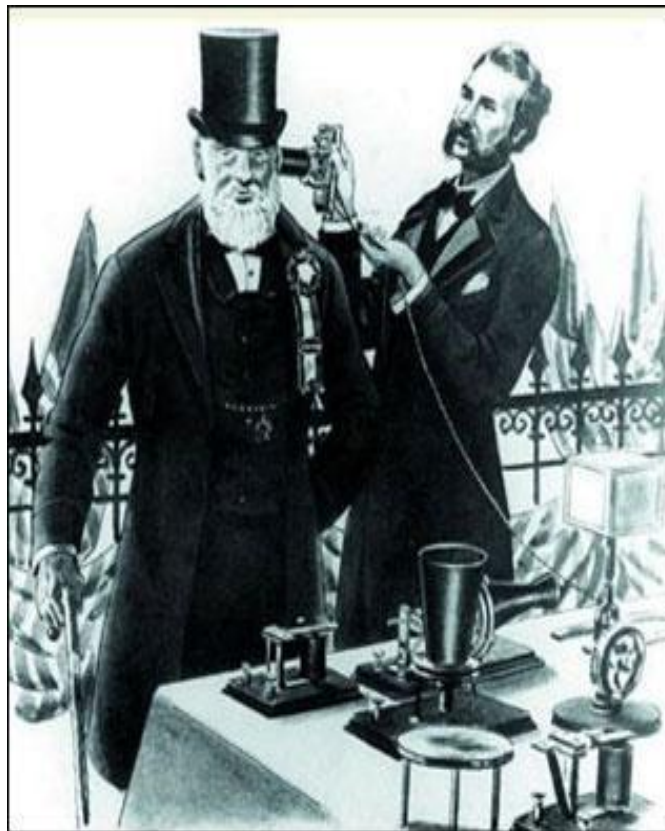
- ▶ Александр Грейам Белл проводил все свободное время, остававшееся у него от работы в школе для глухих, в двух маленьких комнатках в центре Бостона, служивших ему лабораторией. Там он благодаря счастливой случайности нашел способ преобразования звуковых колебаний в электрические, на котором основан принцип действия телефона

Первые модели телефонов



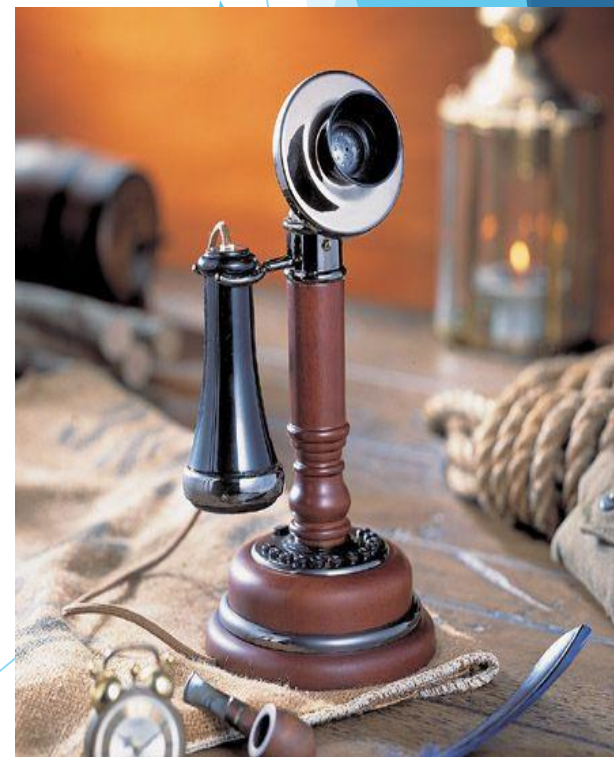
- ▶ Александр Белл говорит в **первую модель телефона**

Первые модели телефонов





Первые телефоны





Современные телефоны







ПРАВИЛА ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

- ▶ лаконичность, краткость выражения мысли,
- ▶ информативность,
- ▶ отсутствие повторов ,
- ▶ дружелюбный тон, вежливость,
- ▶ четкое произношение слов, особенно фамилий и чисел,
- ▶ средний темп речи,
- ▶ обычная громкость голоса.



“СЦЕНАРИЙ” ТЕЛЕФОННОЙ БЕСЕДЫ

- ▶ -взаимные представления, приветствие
- ▶ -введение собеседника в курс дела,
- ▶ - обсуждение ситуаций,
- ▶ -заключительное слово, прощание.





Этика общения по телефону

- ▶ В начале разговора поздоровайтесь. Представьтесь. Обязательно поблагодарите за ответ. Попрощайтесь.
- ▶ Отвечайте вежливо, не кричите в трубку.
- ▶ Телефонный разговор должен быть кратким. Если нужно обсудить какой-то важный вопрос, лучше сделать это при встрече.
- ▶ Невежливо спрашивать того, кто ответил на звонок: "Это кто?" Если тебе нужно узнать, с кем ты разговариваешь, назови сначала себя, а потом скажи: "Извините, а с кем я разговариваю?"
- ▶ **«Алло»** — специальное телефонное слово. Вместо него можно также использовать короткое «да» или «слушаю». Манера разговора по телефону всегда несёт важную информацию о человеке.

ОБЩЕПРИНЯТЫЕ ПРАВИЛА:

- ▶ если разговор прервался, то перезвонить должен тот, по чьей инициативе состоялся разговор;
- ▶ следует говорить максимально кратко и по существу;
- ▶ нельзя говорить слишком громко в трубку, избегая в то же время и слишком тихой речи;
- ▶ если вы звоните кому-то и на ваш звонок не отвечают, не отключайте вызов, пока не услышите 4-6 длинных гудков - вашему собеседнику может потребоваться некоторое время для того, чтобы подойти к телефону;
- ▶ как правило, не следует звонить до 9 утра и после 10 вечера.



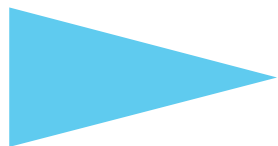


Недопустимое поведение при телефонном общении

- ▶ Нельзя долго и громко разговаривать по мобильному телефону в общественных местах.
- ▶ В театре, в библиотеке, в музее, на экскурсии, на концерте мобильные телефоны необходимо отключать.
- ▶ Недопустимо телефонное хулиганство. За ложные вызовы и телефонное хулиганство нарушителей ждут большие штрафы.

**Телефон службы
спасения**

112



Как нужно вести разговор в различных ситуациях?

Ситуация 1.

Вы набираете номер, и к телефону подходит мама вашей подруги.

- ▶ Здравствуйте Елена Ивановна.
- ▶ Это Миша Петров.
- ▶ Позовите, пожалуйста, к телефону Катю. Спасибо.



Ситуация 2

Вы набираете номер и слышите в трубке незнакомый голос. Кажется это не ваш друг, которому вы звоните, и вообще кто-то незнакомый. Как же быть?

- ▶ Не спрашивайте «кто говорит?» Это не вежливо. В этом случае нужно просто поздороваться (Обязательно) и попросить позвать к телефону того, кто вам нужен.
- ▶ Если друга нет дома, а вы должны сообщить ему что-то важное, попросите передать это только назовите своё имя, чтобы ясно было, от кого эти важные сведения поступили.

Теперь можно сказать:

Спасибо. До свидания.

И положить трубку





Ситуация 3

Вы набираете номер и вам отвечают что вы попали не туда.

- ▶ Ничего страшного. Нужно сказать: «Извините» и положить трубку.
- ▶ Если и второй раз попадаете не туда, не смущайтесь, снова извинитесь и уточните номер.

Например:

Извините, это номер 000-00-00?

ВЫПОЛНИТЕ ТЕСТ НА УМЕНИЕ ВЕСТИ ТЕЛЕФОННЫЙ ДИАЛОГ

- ▶ Если вы **всегда** соблюдаете данное правило, запишите себе *2 балла*,
- ▶ **иногда** - *1*,
- ▶ **никогда** - *0 баллов*, а затем подсчитайте количество баллов. Отвечайте честно.



ТЕСТ

- 1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
- 2. Разговаривая по телефону, стараюсь говорить кратко и только необходимую информацию.
- 4. Позвонив по телефону, называю себя.
- 3. Если я "не туда попал", извиняюсь, а не вешаю молча трубку.
- 6. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: "Вы ошиблись номером" и кладу трубку.
- 7. Стараюсь говорить спокойно, "держу себя в руках", даже если до этого был чем-то расстроен.
- 8. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.
- 9. Если кто-то из домашних, которого спрашивают по телефону, отсутствует, узнаю, что ему передать.
- 10. Если во время моей беседы с гостем звонит телефон, я прошу перезвонить позже.
- 11. В присутствии домашних стараюсь говорить по телефону вполголоса.
- 12. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

КЛЮЧ К ТЕСТУ:

- ▶ 22 балла и более - вы вполне владеете культурой телефонного общения;
- ▶ 18-21 баллов - в целом вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования;
- ▶ менее 18 баллов - целесообразно еще раз изучить правила телефонного общения.



