

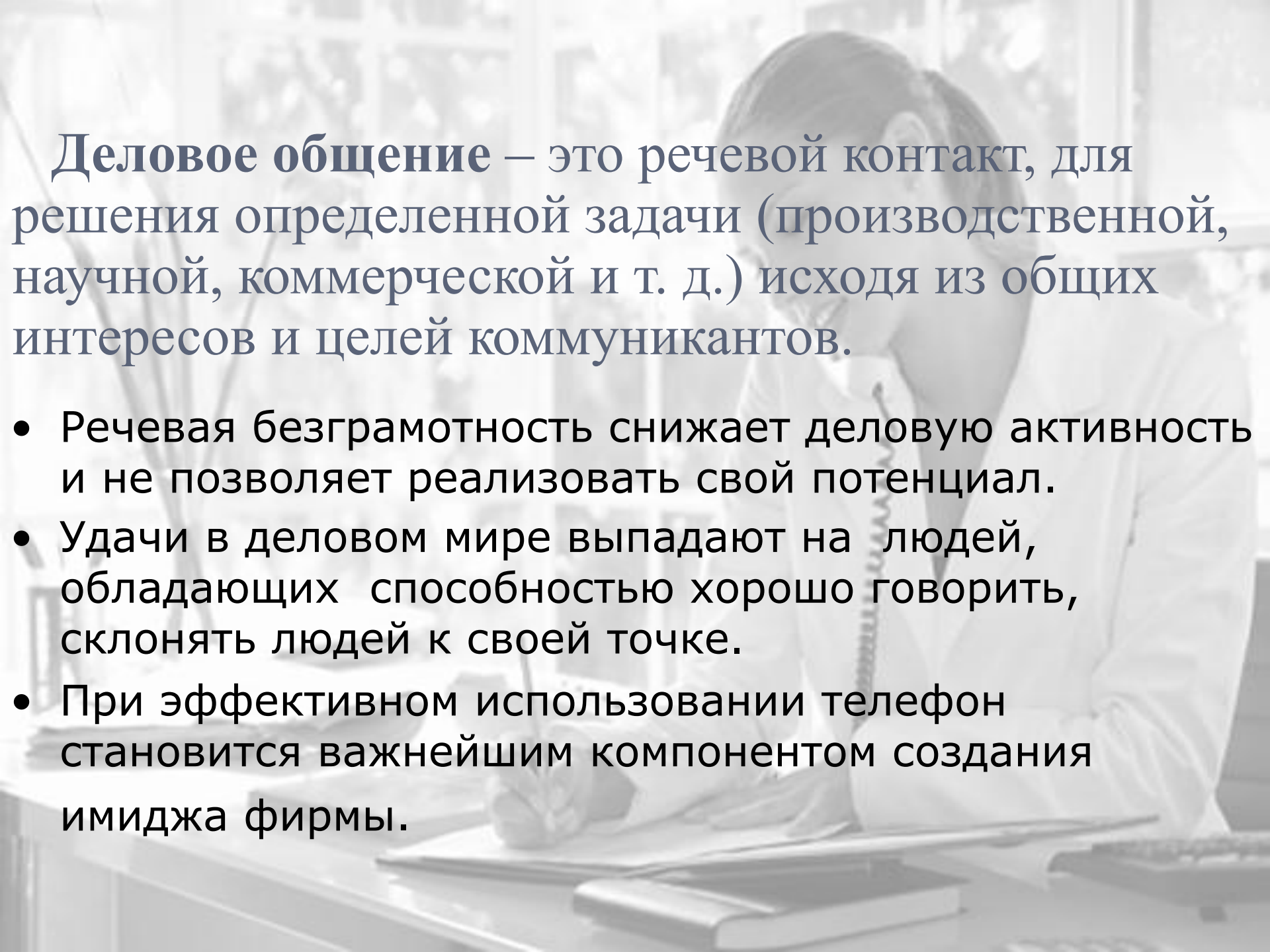
A woman in a white lab coat is seated at a desk in an office environment. She is engaged in a telephone conversation using a corded handset held to her left ear. Simultaneously, she is writing with a pen in her right hand on a document or notebook placed on the desk. The desk is cluttered with various items, including a pen holder with several pens, a stack of papers, and a calculator. In the background, a window with a grid pattern is visible, and a potted plant stands to the left. The overall scene suggests a professional or administrative setting.

Муниципальное автономное
общеобразовательное учреждение
«ТЕХНИЧЕСКИЙ ЛИЦЕЙ»

«Правила ведения телефонных переговоров»

Исполнитель:
Шехонина Людмила
Сергеевна

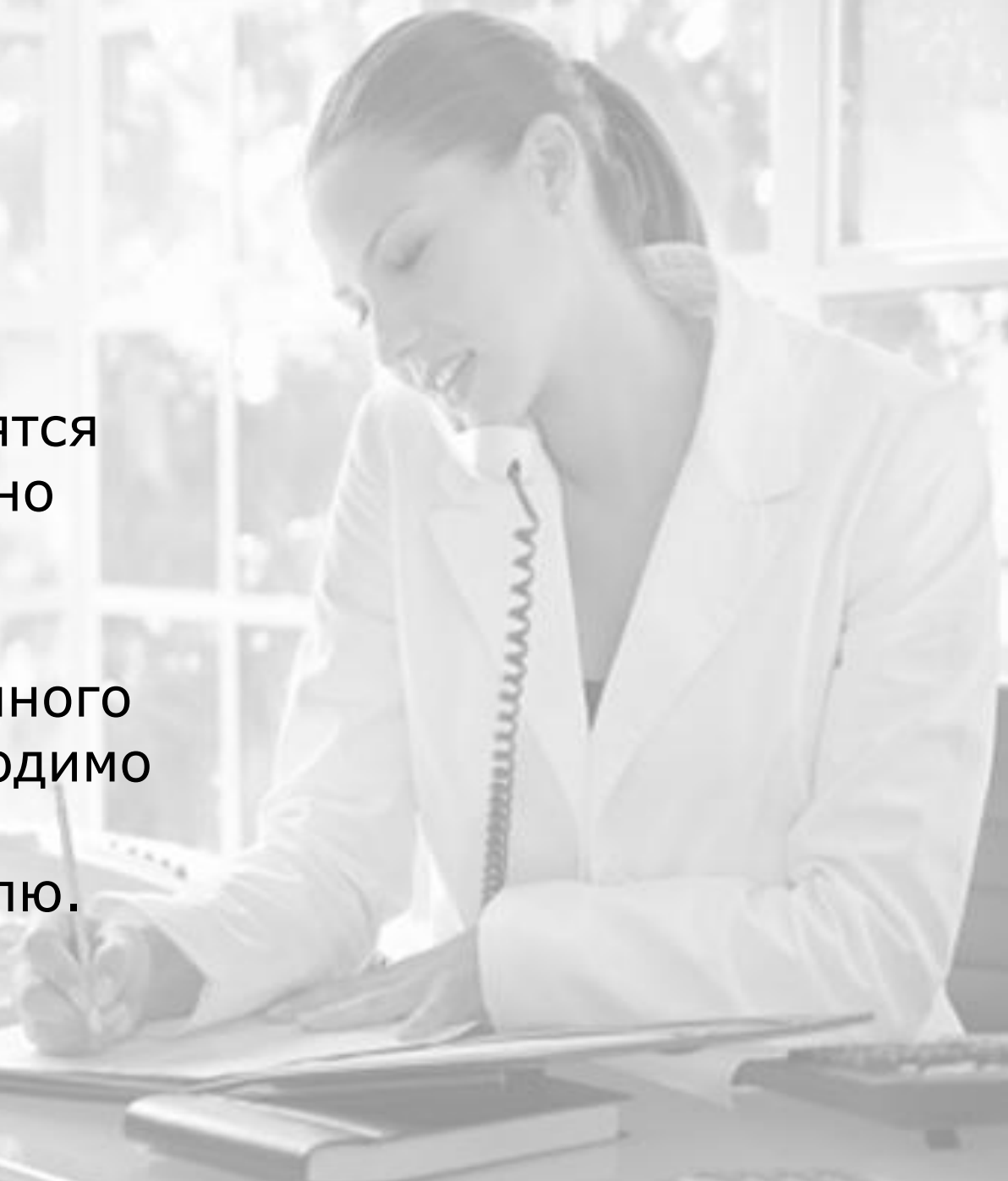
г.Сыктывкар, 2014

A woman in a white lab coat is shown from the chest up, talking on a telephone. She is holding a pen in her right hand and looking down at some papers on a desk. The background is a laboratory with various pieces of equipment and glassware.

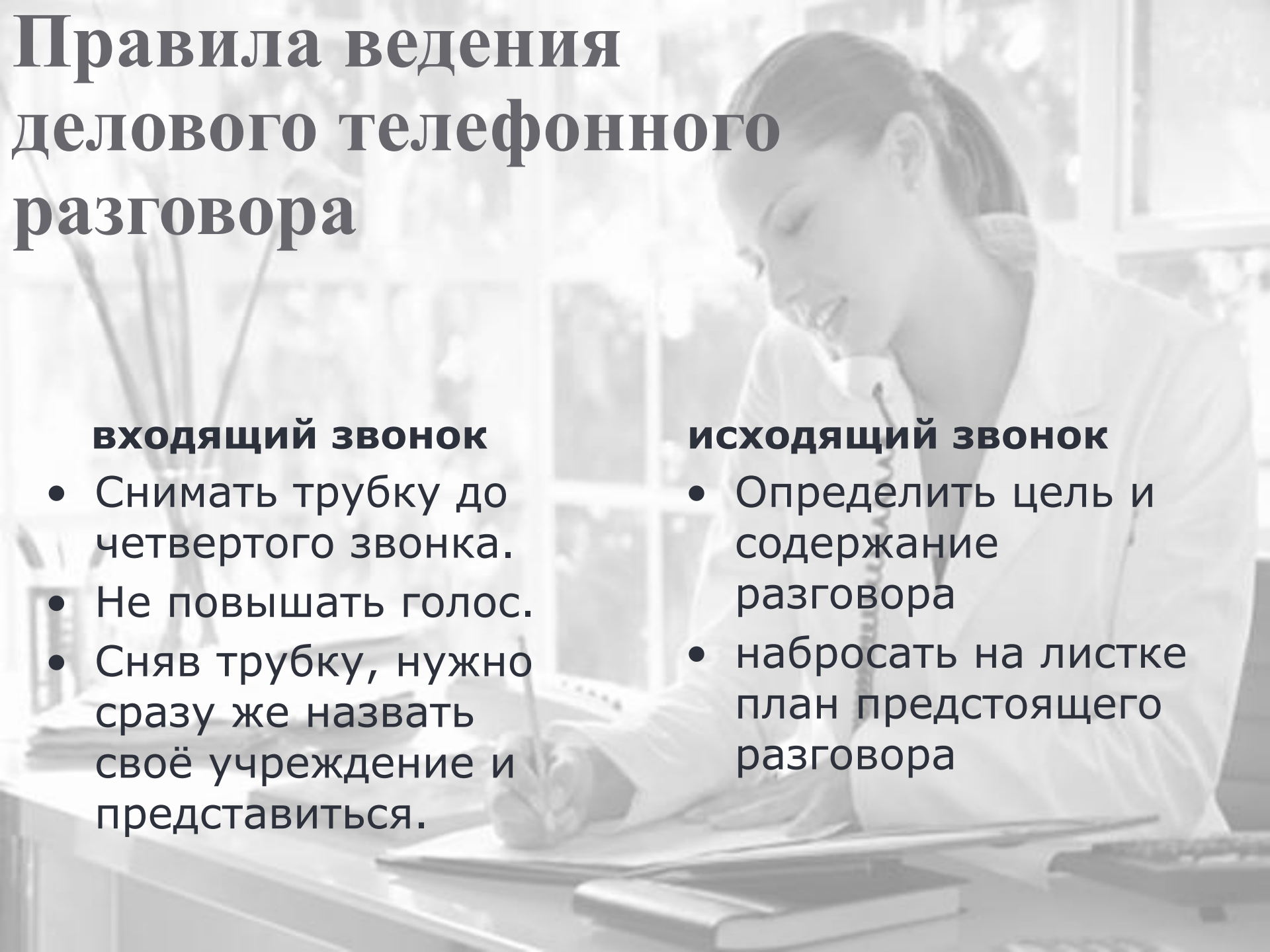
Деловое общение – это речевой контакт, для решения определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.) исходя из общих интересов и целей коммуникантов.

- Речевая безграмотность снижает деловую активность и не позволяет реализовать свой потенциал.
- Удачи в деловом мире выпадают на людей, обладающих способностью хорошо говорить, склонять людей к своей точке.
- При эффективном использовании телефон становится важнейшим компонентом создания имиджа фирмы.

Ошибки, обходятся
бизнесу довольно
дорого,
поэтому знание
правил телефонного
общения необходимо
каждому
предпринимателю.



Правила ведения делового телефонного разговора

A woman in a white lab coat is seated at a desk, smiling while talking on a telephone. She is also writing in a notebook with a pen. The background is a blurred office setting with shelves and windows.

ВХОДЯЩИЙ ЗВОНОК

- Снимать трубку до четвертого звонка.
- Не повышать голос.
- Сняв трубку, нужно сразу же назвать своё учреждение и представиться.

ИСХОДЯЩИЙ ЗВОНОК

- Определить цель и содержание разговора
- набросать на листке план предстоящего разговора



Если нет на месте коллеги:

- Вежливый ответ: "Его нет, будет тогда-то. Может быть, ему что-то передать?"
- Анкетный принцип "Откуда вы звоните?", "Ваша фамилия и номер вашего телефона?"

Рекомендации:

Не следует:

1. Вести две беседы сразу.
2. Говорить: "Привет", "Говорите"
3. Спрашивать: "Могу ли я вам помочь?"
4. Использовать для заметок клочки бумаги и листки календаря.

Следует:

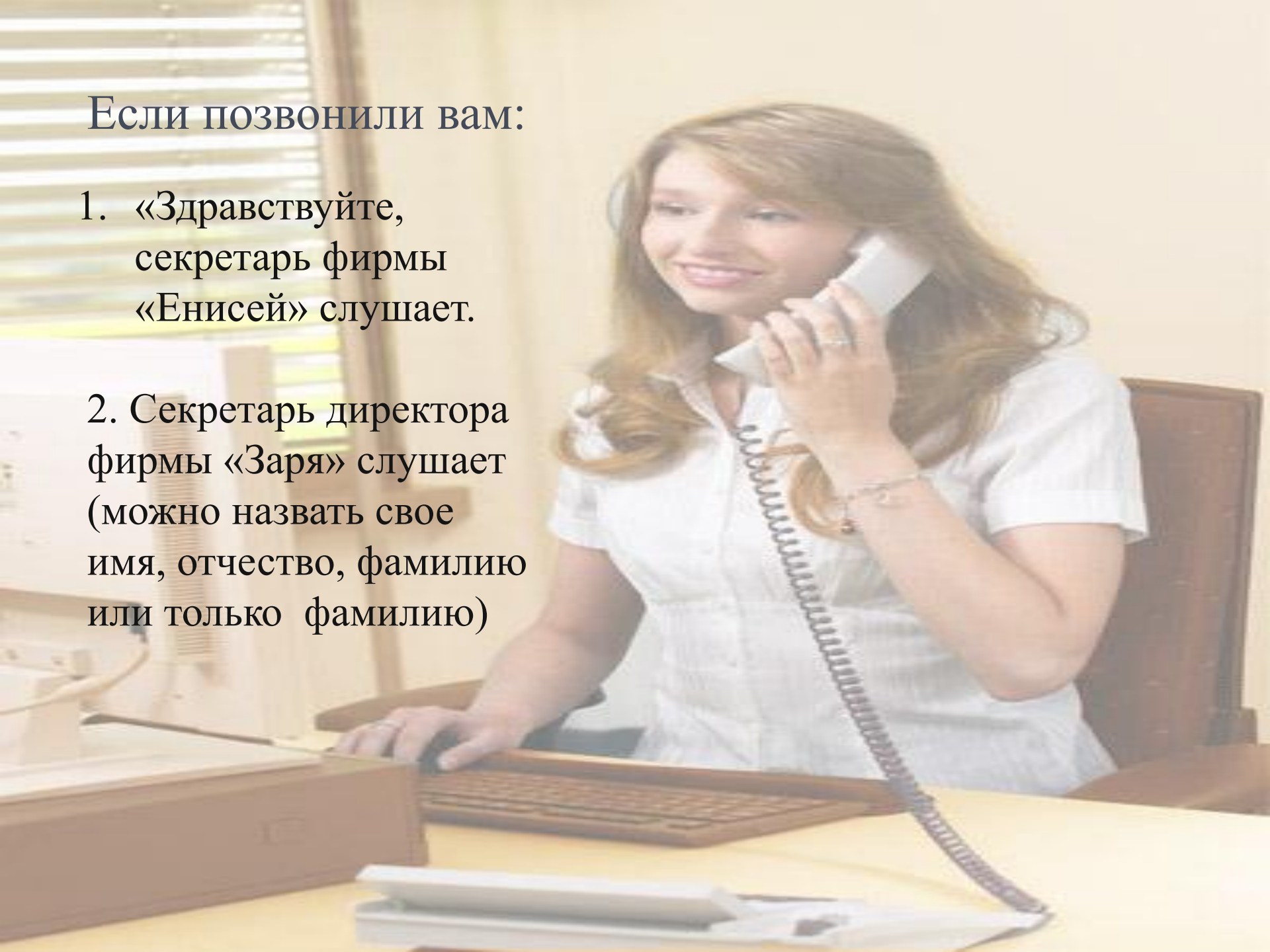
1. Концентрировать внимание на одной беседе и внимательно слушать.
2. Говорить: "Доброе утро (день)", представиться и назвать свой отдел.
3. Спрашивать: «Чем я могу вам помочь?»
4. Использовать бланки для записи телефонных разговоров.

Правила этикета

- заканчивает разговор тот, кто первый позвонил
- не следует проявлять нетерпение и всячески "закруглять" разговор.
- поблагодарите собеседника, если он поздравил вас или сообщил приятные сведения.
- недопустимо звонить домой специалисту, для длительных консультаций
- не звонить до 9 утра, в обеденное время, вечером после 22-00

Если позвонили вам:

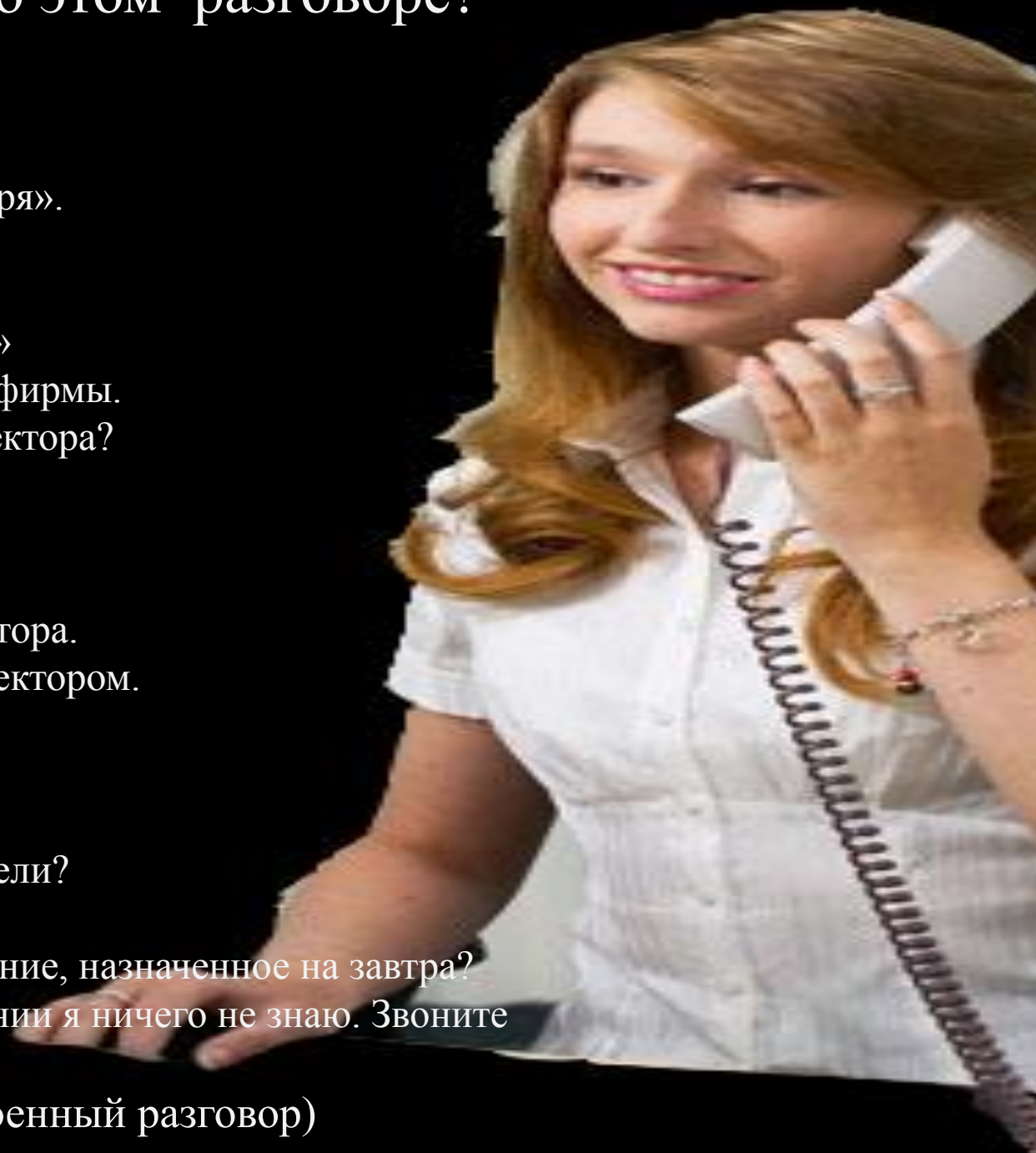
1. «Здравствуйте,
секретарь фирмы
«Енисей» слушает.
2. Секретарь директора
фирмы «Заря» слушает
(можно назвать свое
имя, отчество, фамилию
или только фамилию)



Что можно сказать об этом разговоре?

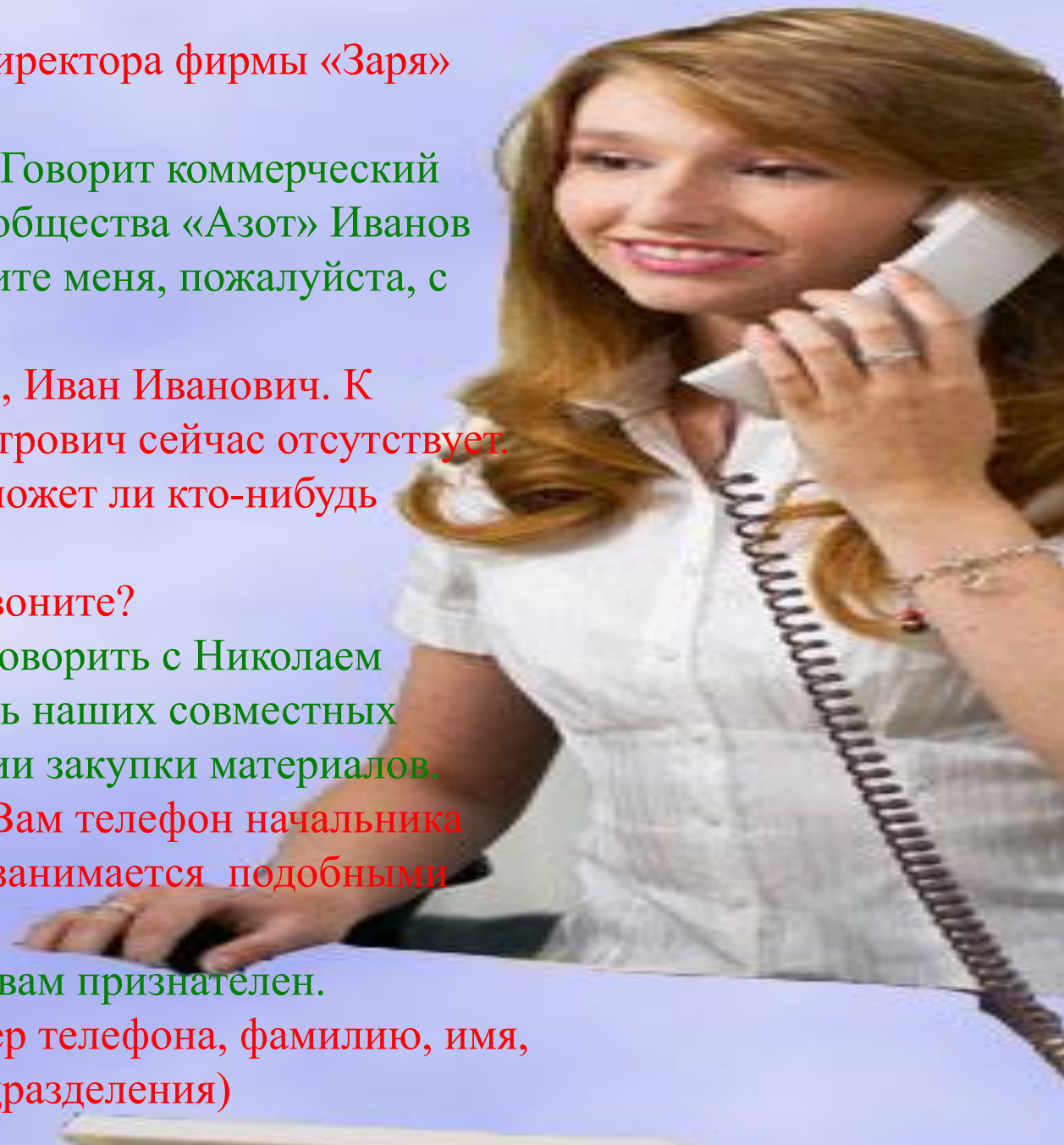
- Секретарь: Слушаю.
- Абонент: Я куда попал?
- Секретарь: А куда вы звоните?
- Абонент: Мне нужна фирма «Заря».
- Секретарь: А кто это говорит?
- Абонент: Это фирма «Заря»?
- Секретарь: Да, это фирма «Заря»
- Абонент: Мне нужен директор фирмы.
- Секретарь: кто спрашивает директора?
- Абонент: По делу.
- Секретарь: По какому делу?
- Абонент: С кем я говорю?
- Секретарь: С секретарем директора.
- Абонент: Соедините меня с директором.
- Секретарь: Директора нет.
- Абонент: А когда он будет.
- Секретарь: Не знаю.
- Абонент: На месте ли заместители?
- Секретарь: Я не знаю.
- Абонент: Состоится ли совещание, назначенное на завтра?
- Секретарь: Ни о каком совещании я ничего не знаю. Звоните позже.

(Вывод: Неправильно построенный разговор)



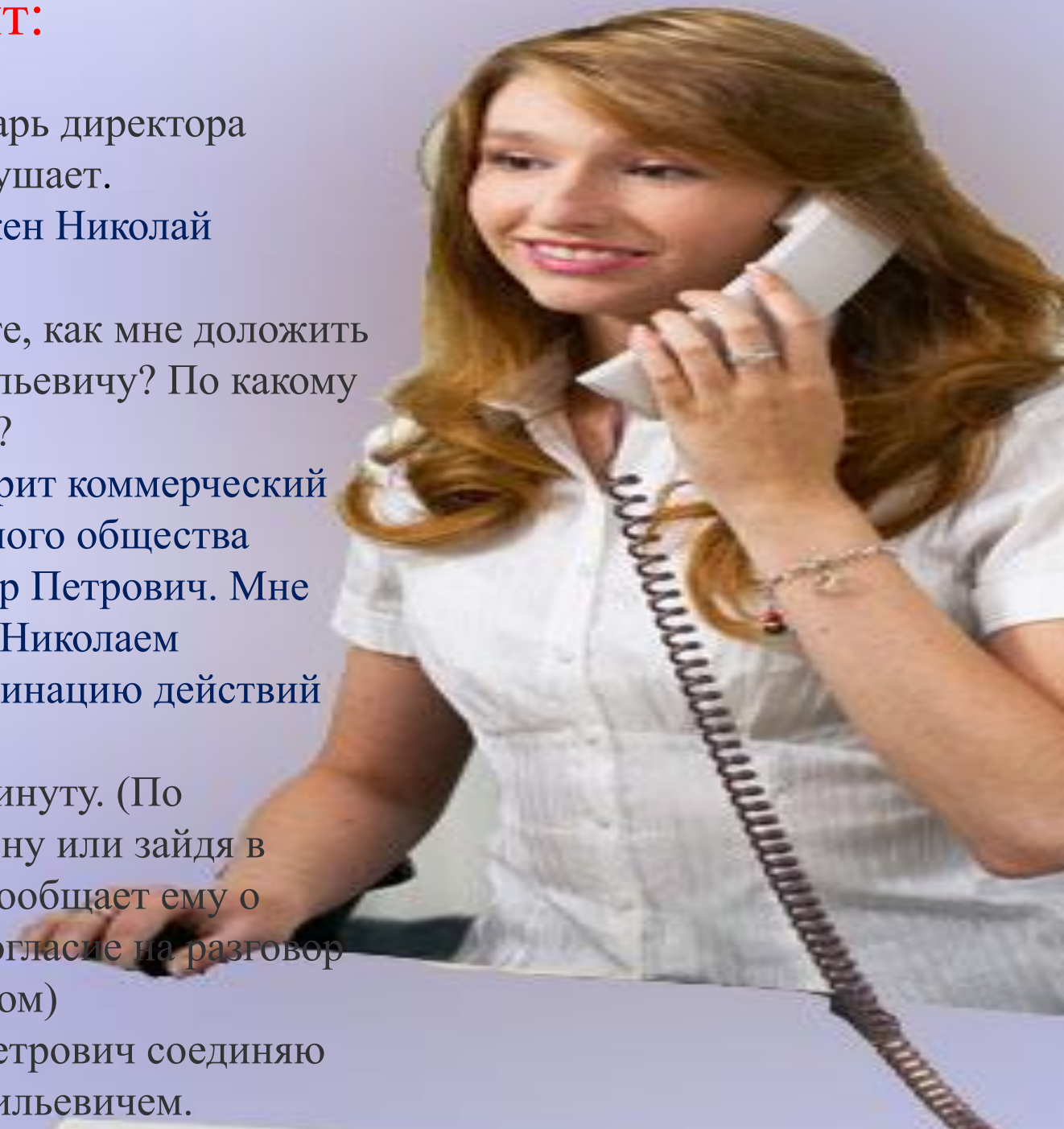
Пример телефонного разговора:

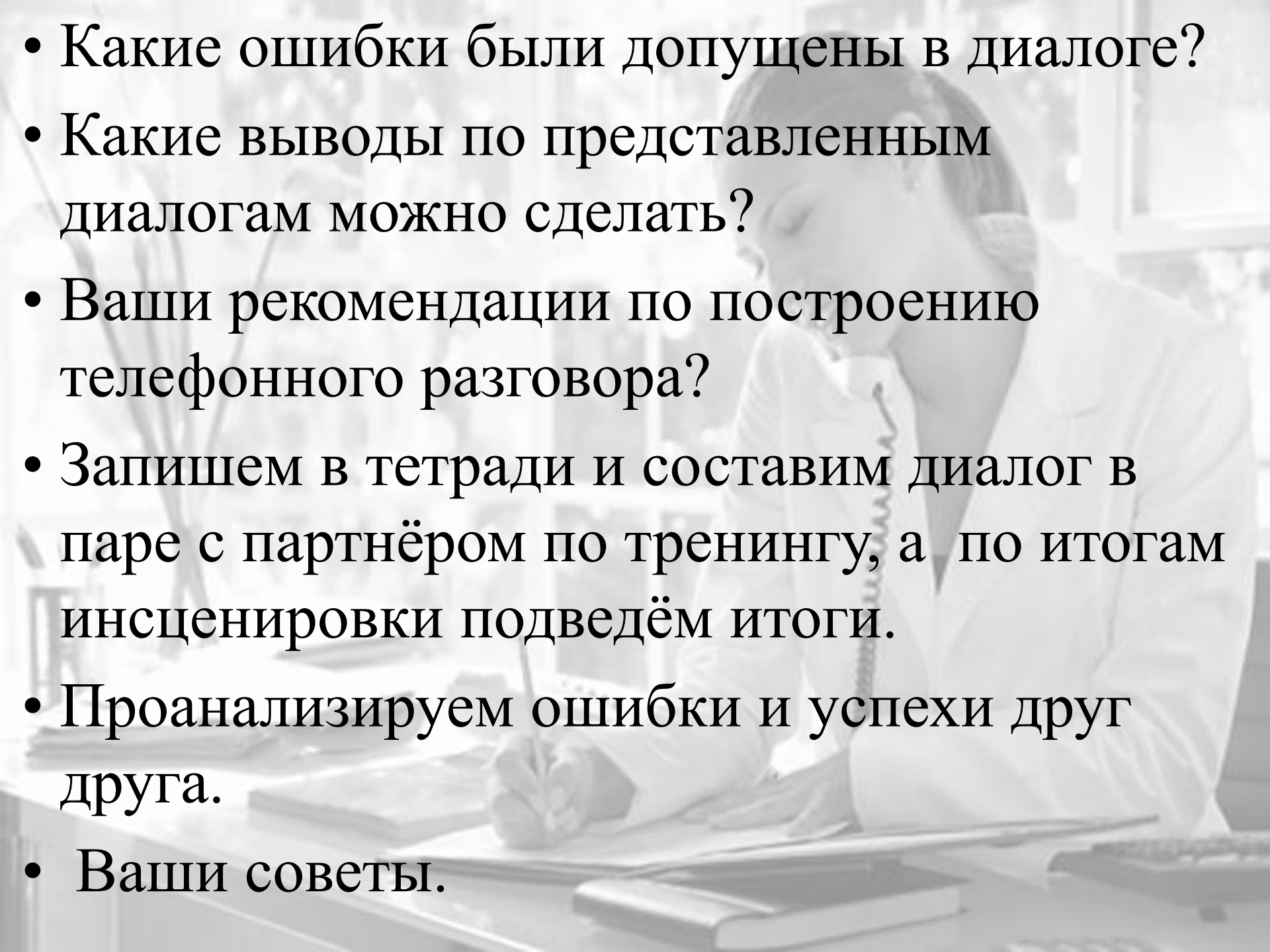
- Секретарь: Секретарь директора фирмы «Заря» слушает.
- Абонент: Здравствуйте. Говорит коммерческий директор акционерного общества «Азот» Иванов Иван Иванович. Соедините меня, пожалуйста, с Николаем Петровичем.
- Секретарь: Здравствуйте, Иван Иванович. К сожалению, Николай Петрович сейчас отсутствует. Он приедет в 14.30. Не может ли кто-нибудь заменить его?
По какому вопросу вы звоните?
- Абонент: Я хотел бы обговорить с Николаем Петровичем возможность наших совместных действий по организации закупки материалов.
- Секретарь: Я могу дать Вам телефон начальника подразделения, которое занимается подобными вопросами.
- Абонент: Спасибо, буду вам признателен.
- Секретарь (диктует номер телефона, фамилию, имя, отчество начальника подразделения)

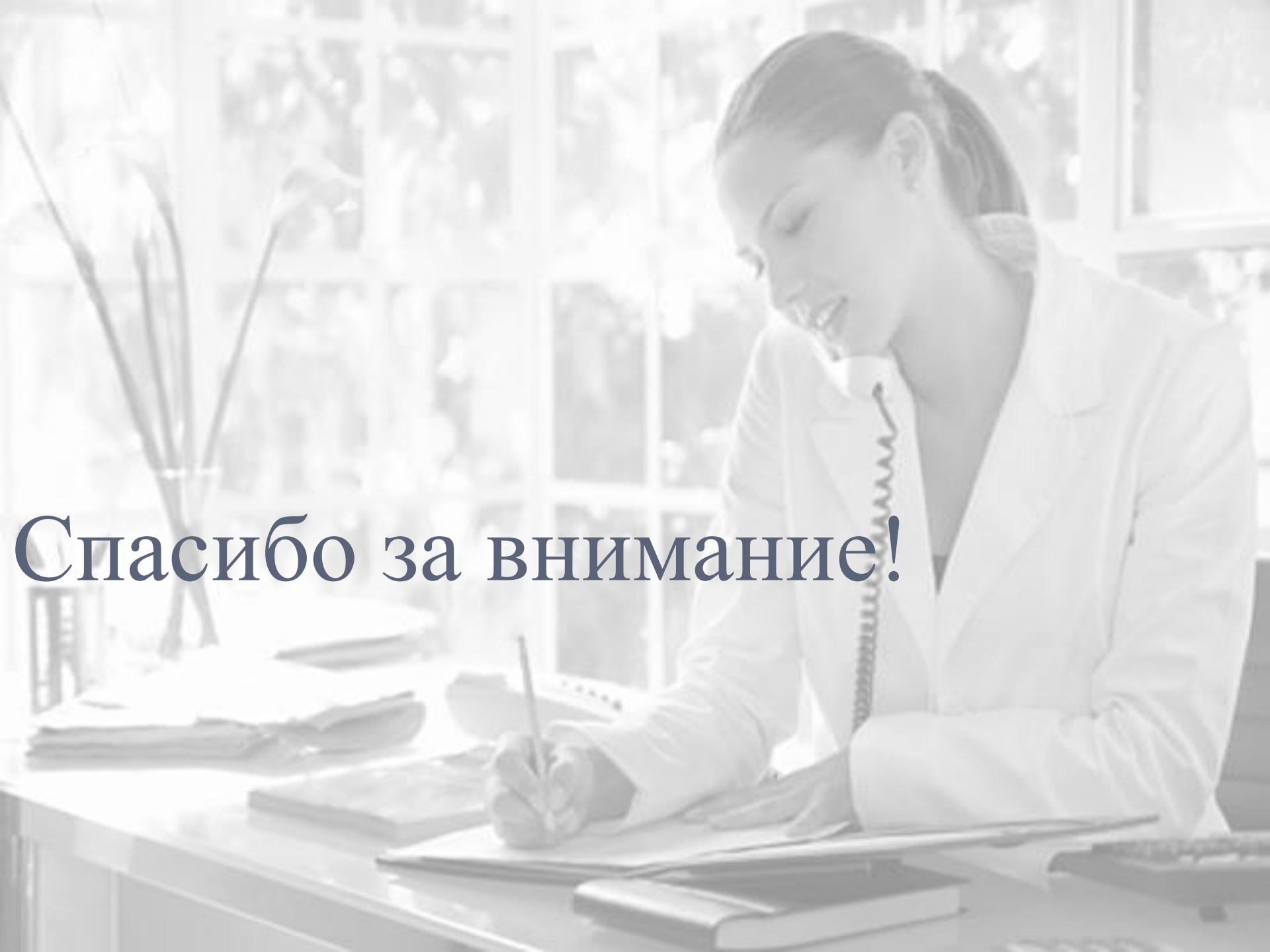


Второй вариант:

- **Секретарь:** Секретарь директора фирмы «Енисей» слушает.
- **Абонент:** Мне нужен Николай Васильевич.
- **Секретарь:** Извините, как мне доложить о вас Николаю Васильевичу? По какому вопросу Вы звоните?
- **Абонент:** Это говорит коммерческий директор акционерного общества «Гелий» Петров Петр Петрович. Мне нужно обговорить с Николаем Васильевичем координацию действий наших фирм.
- **Секретарь:** Одну минуту. (По внутреннему телефону или зайдя в кабинет директора сообщает ему о звонке и получает согласие на разговор директора с абонентом)
- **Секретарь:** Петр Петрович соединяю Вас с Николаем Васильевичем.



- 
- Какие ошибки были допущены в диалоге?
 - Какие выводы по представленным диалогам можно сделать?
 - Ваши рекомендации по построению телефонного разговора?
 - Запишем в тетради и составим диалог в паре с партнёром по тренингу, а по итогам инсценировки подведём итоги.
 - Проанализируем ошибки и успехи друг друга.
 - Ваши советы.

A grayscale photograph of a woman in a white lab coat, likely a doctor or healthcare professional, sitting at a desk. She is smiling and looking down while holding a pen over a notepad. A telephone is visible on the desk. The background shows a window with a view of trees. The text "Спасибо за внимание!" is overlaid on the left side of the image.

Спасибо за внимание!

Использованная литература:

1. Кузнецова Т.В. Секретарское дело. Изд.. 4-е М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез» , 2001.
2. Аствацатуров, Г. О. дизайн мультимедийного урока. Методика, технологические приемы, фрагменты уроков. Волгоград Издательство «Учитель». – 2009.
3. Кузин Ф.А. культура делового общения: Практическое пособие – М.: Ось-89, 2000
4. Басаков М.И. Справочник секретаря - референта : Практическое пособие – Ростов н/Д: «Феникс», 2001
5. Привалова М.Ю., Домникова М.А. Секретарь: успешная карьера – М.: Современник – БИС, 1997
6. Бондарева Т.Н. Секретарское дело: Практическое пособие – М.: Высшая школа, 1989.

[7.https://ru.wikipedia.org/wiki/%C4%E5%EB%E2%E5_%EE%E1%F9%E5%ED%E8%E5](https://ru.wikipedia.org/wiki/%C4%E5%EB%E2%E5_%EE%E1%F9%E5%ED%E8%E5)