

Розділ 2

ФОРМИ ОБГОВОРЕННЯ ДІЛОВИХ ПРОБЛЕМ

Тема 3. Телефонна розмова як один із видів усного ділового мовлення

Сучасне ділове життя неможливо уявити без телефону. Завдяки йому багаторазово **підвищується оперативність розв'язання багатьох проблем і питань**. По телефону можна зробити дуже багато різноманітних речей, а саме:

- провести переговори,
- домовитися про зустріч,
- надати консультацію,
- відзвітувати про виконану роботу та інше.

Телефонна розмова є найпоширенішим і найефективнішим способом встановлення ділового контакту. Суттєвими перевагами телефонної розмови над іншими видами є:

- швидкість реагування на інформацію,
- оперативність передачі інформації,
- можливість дистанційного керування діями,
- зручність.

Саме тому наші дні телефон є не лише одним із найефективніших засобів зв'язку, а й **способом налагодження офіційних ділових контактів між установами, способом підтримання приватних стосунків між людьми**. Людство користується телефоном уже більше століття. Здавалось би часу більш ніж достатньо для того, щоб навчитися розумно користуватися цим технічним засобом та вивчити притаманні йому правила спілкування. Але, на жаль, вміння говорити по телефону не передається за спадковістю. Культурою спілкування по телефону володіє не кожен. Тому **для ділової людини, яка турбується за власний авторитет і престиж фірми і завжди звикла все прораховувати до найменших дрібниць, то вироблення і дотримання певних принципів поведінки в телефонному спілкуванні є просто необхідним і незамінним**. Тому не слід випускати з уваги тієї обставини, що телефонна розмова – це великою мірою візитна картка. Її успіх у першу чергу залежить від знання та вміння дотримуватися певних правил поведінки – телефонного етикету.

Службова телефонна бесіда має таку структуру:

- момент встановлення зв'язку,
- виклад суті справи,
- обговорення справи або проблеми,
- закінчення розмови.

Успіх та ефективність ділової телефонної розмови залежить від чіткого дотримання її структури під час спілкування, ретельної підготовки.

Готуючись до телефонної розмови, **ретельно продумайте першу фразу**, тобто **тему дзвінка**, адже зразу ж після неї у вашого співрозмовника формулюється певна думка про вас. Це необхідно для того, щоб ваш дзвінок скерували за адресою, щоб ніхто не витрачав час на з'ясування причини дзвінка і пошук необхідного співробітника. Розмова має бути максимально насиченою інформацією. Тоді про вас складеться думка як про досвідчену ділову людину.

Для цього ви маєте:

- скласти план і дотримуватися його під час розмови,
- підготувати послідовний список питань,
- а також уточнюючі і додаткові питання.

Не буде зайвим, якщо ви окреслите для себе мету дзвінка, можливі шляхи розвитку розмови та можливі її підсумки. Якщо ви все це виконаєте, то можете сміливо розраховувати на підвищення результативності телефонної розмови. **Ніколи не розраховуйте на імпровізацію**, адже, поспішаючи і хвилюючись, можна забути якусь важливу деталь, і згодом доведеться про це пошкодувати.

Час службових телефонних дзвінків залежить від тривалості робочого дня певної установи, підприємства, закладу. Іноді у службових справах працівнику телефонують додому. **У будні не рекомендують турбувати особу до 8.00, у вихідні дні – до 10.00. Не слід телефонувати до 22.00** [1, с. 180].

Велике значення має **тривалість телефонної розмови**. Після 3-4 хвилин розмови активність сприйняття стає нижче. Тому пам'ятайте, що кожна телефонна розмова має тривати **не більше 5 хвилин**. Ось чому під час розмови слід висловлювати свої думки чітко, стисло, лаконічно. Це допоможе скоротити час і вкластися у дозволені етикетом рамки.

У випадку, якщо передбачається **розмова, що займе більше часу**, то **потрібно запитати**, чи має ваш співрозмовник достатньо часу для проведення бесіди. Якщо не має, то слід попросити дозвіл передзвонити, узгодивши при цьому час дзвінка.

У сфері ділових відносин під час телефонної розмови має панувати ввічливість і вихованість, потрібно бути доброзичливим, **розмовляти привітно**. **Називайте вашого співрозмовника тільки на ім'я або на ім'я та по-батькові.**

Розрізняйте **офіційний та розмовний стиль мовлення** і ніколи не використовуйте останній під час службової телефонної розмови.

Стиль спілкування залежить:

- від ступеня знайомства співрозмовників,
- їхнього віку,
- статі,
- посади тощо.

З цього випливає, що гумор і веселий тон розмови має не шкодити, а допомагати справі, тобто бути доречним. За такого розуміння службового обов'язку можливість досягнути згоди у найскладніших питаннях значно збільшується. [2, с. 109].

Мова має бути лише літературною. При цьому необхідно стежити за послідовністю і логікою викладу думок, використовувати **короткі та правильно побудовані речення**. Добирайте потрібні слова та переконливі аргументи. Уникайте ситуацій, коли співрозмовники розмовляють різними мовами (зазвичай це російська та українська). **Не використовуйте сленг, різного роду жаргони, а також такі слова: «окей», «ага», «ну» тощо.**

Голос має важливе значення, а також такі його складові як:

- гучність,
- темп,
- тембр,
- ритм,
- тон і т. д.

Тому говоримо **звичним рівним голосом, спокійно виразно, витримано, а не гучно, швидко й галасливо.**

За етикетом **при рівних умовах завершує розмову той, хто її почав**. Однак якщо це бесіда з начальником, то ініціатива завершення телефонної розмови в **будь-якому випадку має йти від нього**.

Телефонний етикет. Дотримуючись, наведених нижче правил з'явиться більше позитиву та й на клієнтів чи колег можливо справити приємне враження.

1. Мелодія дзвінка на телефоні має бути приємною на слух, не дуже гучною та не повинна дратувати оточуючих.

2. Телефон **забороняється тримати на столі** (він має знаходитись у кармані або сумці). Вважається неприпустимим перемикання уваги на смартфон під час зустрічей будь-якого типу.

3. Якщо **під час зустрічі** чи спільного обіду відповідаємо на дзвінок, тим самим даємо зрозуміти людині, що сидить поруч, що хтось інший важливіший. **Попереджаймо співрозмовника** заздалегідь, якщо **чекаємо на важливий дзвінок**.

4. По телефону не можна кричати і говорити занадто голосно (У середньому, ми говоримо по телефону утричі голосніше, ніж при контактній розмові. 90% користувачів мобільних телефонів підвищують голос, і дарма. Сучасні динаміки надчутливі, а якщо розмові заважає фоновий шум, завжди можна передзвонити пізніше).

5. Поганим тоном вважається писати смс під столом або ж під час зустрічі чи важливих заходів, перевіривши телефон у безгучний режим, "умовно непомітно" гортати сторінки соцмереж, читати повідомлення та ін. Це дратує не менш ніж раптові дзвінки. Відволікає спікера і характеризує нудьгуючого не з кращого боку.

6. Не можна телефонувати до 9.00 ранку або після 21.00 вечора.
 7. Не бажано телефонувати незнайомим людям чи у компанію (якщо вона не працює) на вихідних чи у святкові дні.
 8. Телефонна розмова (якщо це не спілкування з близькими людьми) не може тривати більше 5 хвилин.
 9. Телефонуючи з робочих питань, не коректно попросити приділити 2 хвилини часу, а говорити 10 хвилин або й більше.
 10. Знімати слухавку необхідно після другого дзвінка, а телефонувати потрібно до трьох дзвінків.
 11. Завчасно підготуйтеся до телефонної розмови (продумайте про що будете говорити, покладіть поруч блокнот та ручку..).
 12. Забороняється, під час руху машини, водію розмовляти по телефону за кермом і пасажиру, який знаходиться поруч з водієм (водій прислухається до розмови та відволікається від дороги).
 13. Не можна розмовляти у банку, магазині та інших громадських місцях. Адже вислуховувати персональні драми невідомих людей буває дуже незручно. Тому не занурюйтесь у особисту розмову у громадських місцях.
 14. Згідно етикету, недопустимо відповідати на дзвінок "АЛО", "ТАК", "СЛУХАЮ", біля телефону..
 15. Якщо ви співробітник, то відповідаючи на телефонний дзвінок **заборонено говорити:**
 - "Я не знаю". Потрібно відповісти "Дозвольте я з'ясую це питання", "Ви можете трішки почекати, поки я дізнаюсь потрібну Вам інформацію"
 - "Не можу вам нічого обіцяти" - "Я зроблю все можливе, щоб вирішити ваше питання"
 - "Я вас не зрозумів" - "Дозвольте з'ясувати чи правильно я вас розумію?"
 - "Ви мене не так зрозуміли" - "Дозвольте пояснити ще раз", "Дозвольте деталізувати для вас деякі моменти".
 1. Якщо телефонна розмова перервалася, то перетелефонувати має **ініціатор дзвінка.**
 2. У світському етикеті закінчити розмову має ініціатор дзвінка, а у діловому - старший по посаді.
 3. Ви маєте цінувати час та відчувати настрій співрозмовника. Тому завжди запитуйте "Зручно вам розмовляти", "Чи можете ви зараз говорити", "Чи вільні ви зараз?". Розмовляти потрібно з посмішкою та інтонацією. Це підвищує продуктивність дзвінка та передає гарний настрій співрозмовнику.
 4. Завершувати розмову потрібно словами "Дякую за дзвінок", "Всього найкращого", "Дякую за приділений час", "Вельми вдячний"
- Отже, телефонна розмова – це **специфічний різновид ділового мовлення**, що характеризується обмеженістю в часі, наявністю технічних перешкод, відсутністю візуального контакту між співрозмовниками. Швидкість, оперативність і дальність зв'язку – це суттєві переваги даного виду мовлення.

Основою успішної телефонної розмови є компетентність, тактовність, доброзичливість, володіння прийомами бесіди та правилами телефонного етикету. Правильне телефонне спілкування – це ціле мистецтво, справжня наука. Якщо для вас важлива репутація та авторитет вашої фірми або ви просто хочете бути культурною та освіченою людиною, то ви повинні дотримуватися етикету під час телефонної розмови – це ознака ділової та цілеспрямованої людини, її культури. А загальна культура людини – це один із показників рівня розвитку її духовності та внутрішнього світу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Азарова Л. Є. Професійне спілкування науково-технічних працівників і студентів інженерних спеціальностей / Азарова Л. Є., П'яст Н. Й., Іванець Т. Ю. – Вінниця: ВНТУ, 2008. – 189 с.
2. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування / Чмут Т. К., Чайка Г. Л., Лукашевич М. П., Осечинська І. Б. – Київ: МАУП, 2003. – 203 с.