

Техника телефонных переговоров

Телефон сегодня один из самых быстрых способов связи. С его помощью можно устанавливать новые деловые контакты без непосредственной встречи. Но если деловой человек не умеет правильно общаться по телефону, пренебрегает правилами делового общения, то телефонные переговоры могут стать реальной помехой для бизнеса.

Прежде чем позвонить, ответьте себе на следующие вопросы: на самом ли деле есть острая потребность в разговоре с этим собеседником? Обязательно ли знать ответ партнера? Может, стоит встретиться с этим человеком лично?

Телефонные звонки разумны, если надо:

- быстро сообщить или получить некие сведения;
- выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;
- уточнить, в силе ли прежняя договоренность о встрече с кем-то;
- сообщить партнеру об изменении ситуации и проч.

Собеседники не видят друг друга, и им остается общаться (в среднем 3-5 мин) только с помощью изменения интонации. При этом около трети телефонного общения составляют паузы между словами и выражение эмоций говорящих, из-за чего фразы, произносимые по телефону, не всегда получаются четкими.

В телефонных разговорах неуместна излишняя вежливость: «Будьте любезны, попросите, пожалуйста, к телефону, если вас не затруднит...» Подобные затянутые церемонии у деловых людей способны вызвать только раздражение.

Если вы договаривались о телефонном звонке с вашим собеседником, но не уверены, что вас помнят, следует напомнить о вашем последнем разговоре и назвать себя. Это избавит собеседника от ненужных предисловий, во время которых он будет судорожно вспоминать, кто вы и чего от него хотите.

В телефонном разговоре избегайте следующих выражений:

«Я не знаю» — этот ответ подорвет доверие к вам и к вашей организации. В такой ситуации лучше попросить собеседника подождать, пока для него уточняется необходимая информация: «Позвольте мне уточнить это для вас, чтобы исключить неточности».

«Мы не сможем этого сделать» - с помощью этой фразы легко потерять клиента или партнера. Очень важно избежать ее употребления. Постарайтесь

найти допустимое решение проблемы собеседника. Надо всегда думать том, что можно сделать, а не о том, чего сделать нельзя.

«Подождите минуту, я скоро вернусь» - говорите правду, когда собираетесь прервать разговор: «Для того чтобы найти нужную информацию, может потребоваться 2-3 мин. Пожалуйста, подождите или разрешите вам перезвонить», — и запишите номер телефона.

«Нет» — в начале предложения слово «нет» явно не способствует достойному решению проблемы. Чтобы его избежать используйте приемы, которые не позволяют клиенту (партнеру) ответить «нет», например: «Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы предложить дополнительную услугу. Это ведь вас устроит?»

В телефонном общении не следует:

в течение долгого времени игнорировать звонящий телефон (это могут быть важные клиенты) или подолгу его занимать (тем более личными разговорами);

начинать деловой разговор нейтральными словами «Привет», «Да», «Говорите». Это уместно только для домашних разговоров;

спрашивать: «Могу ли я вам помочь?»;

вести две беседы одновременно — по телефону и с человеком, который находится рядом с вами, в одной комнате;

использовать для заметок попавшиеся под руку клочки бумаги и листки календаря (что-нибудь обязательно потеряется);

отвечать: «Все на обеде», «Сейчас никого нет», «Перезвоните попозже» и т.п.

В телефонном общении рекомендуется:

поднимать трубку до четвертого звонка;

представиться, назвать организацию, свое подразделение и вашу должность;

спросить: «Чем я могу вам помочь?»;

концентрировать внимание на одной беседе;

внимательно слушать;

не затягивать каждый отдельный разговор, лучше предложите человеку перезвонить, если вам потребуется время для выяснения деталей;

использовать для записи телефонных разговоров фирменные бланки или личный деловой блокнот;

записать информацию и сообщить абоненту, что ему обязательно перезвонят.

Телефонную трубку лучше снимать левой рукой, а правой одновременно записывать передаваемую информацию (соответственно для левшей удобнее снимать трубку правой рукой). Рядом с телефонным аппаратом всегда должны быть блокнот для записи сообщений и ручка.

Если во время телефонного разговора будет плохая слышимость, то это не повод повышать голос. Сначала надо выяснить, действительно так же плохо

слышат вас или это затруднение одностороннее. Вообще громкость беседы по телефону должна быть такой же, как и при личной беседе, так как микрофон рассчитан на обычный, средний уровень громкости.

Как и при личной встрече, не следует говорить слишком быстро, потому что придется несколько раз повторить то, что не понял сразу собеседник.

Если у вас неидеальная дикция (таких среди нас большинство), то телефон лишь усугубит ваши недостатки речи. Особенно неразборчиво звучат фамилии, числа и числительные, поэтому на них надо обратить особое внимание и произносить их максимально отчетливо.

Регламент делового телефонного разговора составляет: от 1 мин до 1 мин 15 сек. — информативная беседа, до 3 мин — беседа, которая преследует цель решить некую проблему. Беседа, согласно этикету, строится в соответствии с примером.

Пример. Построение деловой телефонной беседы

Информативная беседа, время, сек.

Деловые переговоры с целью принятия решения, время, сек.

Взаимное представление

20 ± 5 с

20 ± 5 с

Введение собеседника в курс дела

40 ± 5 с

40 ± 5 с

Обсуждение ситуации

5 с

Заключительные слова и слова прощания

20 ± 5 с

20 ± 5 с

В телефонном диалоге представляются не так, как при личной встрече: сначала называют организацию, затем должность и фамилию звонящего. Например, начало разговора можно построить так:

Звонящий: Здравствуйте, компания «АРТ-Реклама».

Собеседник: Здравствуйте.

Звонящий: Добрый день. Отдел маркетинга. Мы вам выслали наше коммерческое предложение о рекламной поддержке вашей презентации...

После этой вступительной части следуют (для удобства изложения сути вопроса) устойчивые речевые формулы, которые соответствуют данной ситуации:

мне нужно (необходимо) проинформировать вас (поставить в известность, обсудить с вами...);

я должен (должна) сообщить вам (объяснить вам);

вы не могли бы меня проконсультировать по вопросу?..;

я звоню вам по следующему делу;

у меня такой вопрос;

я вам звоню по просьбе (по рекомендации);

меня просили связаться с вами по вопросу.

Поскольку у вас нет в данный момент визуального контакта с вашим собеседником, то ваши реплики должны быть энергичными. Если собеседник молчит, значит, он вас не слушает или слушает невнимательно. От него необходимо добиться реактивных (ответных) реплик: «Да-да», «Хорошо», «Понятно», «Так-так».

При обсуждении ситуации говорящие могут использовать следующие приемы: о перефразирование — «Как я вас понял», «Как я понимаю, вы утверждаете», «Другими словами, вы считаете», «Если я вас правильно понял, вы говорите»; о авторизация — «По моим предположениям», «По нашим сведениям», «По имеющимся у нас данным», «Как нам стало известно»; о уточняющие реплики — «Вы не могли бы повторить», «Простите, я не расслышал», «Вы меня слышите?», «Вы поняли мое сообщение?», «Вы меня не так поняли (не совсем верно поняли, неправильно поняли)».

Очень важен заключительный этап беседы. Перед тем как прервать контакт с собеседником, будет разумно произнести какую-либо из следующих фраз: «Кажется, все обсудили (обговорили)», «Вот, пожалуй, и все», «Вот и все», «Договорились?», «Обо всем договорились?», «Вы удовлетворены?», «Больше никаких уточнений и дополнений не будет?», «Вы что-то еще хотите сказать?»

В заключение необходимо:

поблагодарить собеседника: «Спасибо за предложение, мы обсудим возможность участия в выставке», «Благодарю вас за приглашение и с удовольствием его принимаю», «Очень признателен вам за помощь», «Должен поблагодарить вас за консультацию»;

извиниться за беспокойство, долгий разговор и т.п.: «Прошу прощения за то, что беспокою вас в выходной день», «Примите мои извинения за слишком

долгий разговор (за большое число вопросов)», «Извините за то, что оторвал вас отдел», «Извините за затянувшийся разговор»; выразить надежду на скорую встречу, благоприятное решение вопроса, дальнейшее сотрудничество.

В следующих примерах делового телефонного разговора значительную часть занимает этикетная лексика.

А.: Алло. Я хотел бы поговорить с господином Головиным.

Б.: Я у телефона.

А.: С вами говорит Роман Малинин, представитель фирмы «Слово».

Б.: Очень приятно. Слушаю вас.

А.: Мне хотелось бы до начала переговоров кое-что уточнить.

Б.: Пожалуйста. Я вас слушаю.

А.: Изменилась ли цена квадратного метра экспозиции за последний год?

Б.: Да, изменилась. Сейчас один квадратный метр площади в павильоне стоит пять тысяч рублей, а на открытой площадке — две тысячи.

А.: Спасибо. Это все, что я хотел узнать.

Б.: Если у вас возникнут еще какие-нибудь вопросы, звоните. Я к вашим услугам.

А.: Спасибо. В случае необходимости я обязательно воспользуюсь вашим предложением. Всего доброго.

Б.: До свидания.

А.: Алло. Центр «Параграф».

Б.: Здравствуйте. Радиотехнический университет. Миронова Ольга. Я звоню относительно проведения симпозиума.

А.: Добрый день. Слушаю вас.

Б.: Вы можете предоставить нам помещение на сто тридцать — сто сорок человек на 20-25 сентября?

А.: Да. Мы можем забронировать для вас конференц-зал на сто пятьдесят мест.

Б.: Это нам подходит, спасибо.

А.: Теперь вы должны отправить на наш адрес гарантийное письмо.

Б.: Понятно. Письмо можно отправить по почте?

А.: Да.

Б.: Через сколько дней вы его получите?

А.: Письмо идет обычно три-четыре дня.

Б.: Это довольно долго.

А.: Можно послать с курьером.

Б.: Так мы и сделаем. Спасибо большое за исчерпывающую информацию.

А.: Пожалуйста. Всего доброго.

Заметим, что мужчина и женщина ведут телефонные переговоры по-разному. Если разговаривают мужчина с мужчиной или женщина с женщиной, то они перебивают друг друга с одинаковой частотой, а если разговаривают

мужчина и женщина, то мужчина, как правило, перебивает женщину вдвое чаще. Особенность мужского телефонного разговора в том, что они слушают внимательно 10-15 сек., а потом начинают анализировать ситуацию и уже готовы делать выводы и прервать разговор. Мужчины склонны больше сосредотачиваться на содержании разговора, тогда как женщин привлекает сам процесс общения: нюансы разговора, тон собеседника, который для женщин является не только «передатчиком информации», но и человеком, личностью.