

Телефонный этикет, или как правильно вести деловые разговоры по телефону...

Телефонный этикет — умение кратко, по делу и с уважением донести нужную информацию и получить на нее ответ.

Разговаривать по телефону так, чтобы собеседник вас услышал, — это искусство. Постичь его можно — освоите несколько правил и постоянно их придерживайтесь



Телефонный этикет: правила и нормы

Рассмотрим нормы телефонного этикета, которым сегодня следуют прогрессивные компании, заботящиеся о своем имидже.

Если вы стремитесь выглядеть как профессионал в глазах партнеров и клиентов, то исполнение изложенных ниже законов для вас просто обязательно.

Нормой является соблюдение телефонного этикета каждым сотрудником организации, который:

отвечает на входящие звонки;

совершает телефонные звонки от имени организации (учреждения);

на которого может быть переадресован звонок клиента.

1. Следите за интонацией своего голоса

Голос передает вашему собеседнику информацию о том, что вы за человек. Вашим голосом вы не только влияете на восприятие, но зачастую и создаете настроение собеседника. При общении по телефону улыбайтесь, будьте полны энергии и энтузиазма. Улыбка и положительное отношение слышатся в интонации.

2. Приветствуйте звонящего

Если вы снимаете телефонную трубку, отвечая на внешний звонок, то, сняв трубку, сразу же поздоровайтесь с позвонившим человеком. Приветствие, конечно же, меняется в зависимости от времени дня, это может быть «Доброе утро (добрый день или добрый вечер)».

3. Представляйтесь по телефону

После приветствия, звонящего представьте ему, назовите вашу организацию. При приеме внешних звонков используется два подхода, так называемые «минимум» и «максимум»:

Подход «минимум»: Приветствие + название организации

Подход «максимум»: «минимум» + имя человека, снявшего трубку.

Какой из подходов выбрать и использовать, решайте сами. Следование любому из них покажет позвонившим, что вы, и ваша организация — профессионалы.

4. На входные звонки отвечайте после 2-го, максимум после 3-го звонка

Это один из законов, на выполнение которого буквально «натаскивают» телефонных операторов, секретарей компаний, работников «горячих линий» и прочих «телефонный» персонал. И вот почему.

Если снять телефонную трубку после 1-го звонка, то у позвонившего человека возникает впечатление, что нам нечего делать, и мы скучали в ожидании, когда же наконец нам кто-нибудь позвонит.

Не снимайте трубку после первого звонка, те несколько секунд, которые есть в запасе, позволят вам отвлечься от того, чем вы были заняты, и сосредоточиться на телефонном звонке.

Если дать возможность телефону звонить 4, 5 и более раз, то, во-первых, звонящий начнет нервничать (доказано, что люди в ожидании ответа по телефону очень быстро теряют терпение), а во-вторых, у него формируется вполне «определенное» мнение о нашей заинтересованности в нем и в клиентах вообще. Впоследствии он уже не поверит убеждениям в нашей способности оперативно реагировать на его потребности и проблемы.

5. Позвонив, не говорите: «Вас беспокоит...» или «Вас тревожит...»

Это некое подобие национальной болезни. Как правило, это происходит от чрезмерного желания выглядеть вежливым и от неуверенности в себе. Говоря человеку, что вы его тревожите (беспокоите), вы формируете у него определенное — нежелательное — отношение к себе и своему звонку.

6. Позвонив, спросите, может ли клиент говорить с вами

У каждого человека есть свой список дел, запланированные встречи, собрания и т. д. Другими словами, когда мы ему позвонили, то вероятность того, что мы оторвали его от дел, очень высока. Особенно это касается звонков на мобильный телефон; наш собеседник может находиться где угодно и быть занятым чем угодно.

Представившись, не переходите сразу к делу, сначала поинтересуйтесь, может ли собеседник разговаривать с вами. Задавая этот вопрос, мы показываем собеседнику, что воспитаны, и что ценим его время. Тем самым мы позиционируем себя в его глазах как профессионала и вызываем уважение к себе.

Есть два способа использования данной рекомендации:

Представиться + спросить о возможности уделить время + назвать цель звонка.

Представиться + назвать цель звонка + спросить о возможности уделить время.

7. Переходите к сути своего звонка как можно быстрее

Представившись и попросив о времени для беседы, не тратьте время на бесцельную лирику и бессмысленные вопросы.

Общаясь по телефону, деловые люди стремятся быть краткими и не отклоняться от темы. Не раздражайте их разговорами о том о сем, сообщите о цели своего звонка и начните деловой разговор.

Стоит добавить, что исключением из данного правила является общение по телефону с клиентами, с которыми за годы совместной работы у вас развились теплые приятельские или даже дружеские отношения.

8. Использование функции «hold» («удержание»)

Практически в каждом телефоне есть функция «удержание», только обозначается она по-разному, в зависимости от производителя аппарата.

Эта функция позволяет в случае необходимости «подвесить» собеседника на линии, не разъединяя при этом соединение. Она используется каждый раз, когда вам в ходе разговора необходимо отложить телефонную трубку и изолировать собеседника от происходящего в вашем помещении (от разговоров, обсуждений, шуток, анекдотов ваших коллег). Например, для того, чтобы: зайти в соседний кабинет за необходимой для собеседника информацией; распечатать необходимый документ; позвать к телефону нужного человека; уточнить что-то у коллеги.

Нажав соответствующую кнопку на своем телефоне и активизировав «hold», вы не даете собеседнику возможности слышать то, что происходит у вас в помещении. Если телефонный аппарат подключен к телефонной станции, то в течение «hold» она проигрывает вашему собеседнику запрограммированную мелодию.

Существует несколько правил, связанных с постановкой и снятием собеседника с «удержания»:

При постановке — спросите, может ли собеседник подождать, и объясните причину необходимости ожидания.

При снятии — поблагодарите собеседника за ожидание. Этот шаг позволяет рассеять напряженность и нервозность, которая возникает у любого, кто ожидает. Мы также показываем человеку, что он нам важен и мы благодарны ему за то, что он не положил трубку.

Если вы знаете, что придется ждать больше одной минуты, то не оставляйте его на «удержании». Скажите, что перезвоните ему после уточнения интересующей его информации. При ожидании на телефоне даже одна минута кажется несколькими, не давайте собеседнику лишний повод нервничать и злиться.

9. Если спрашивают человека, который отсутствует

Не «отрезайте» позвонившего, просто констатируя факт, что нужный ему человек на выставке (в отпуске, вернется в конце недели) и не вешайте сразу трубку.

Сообщив об отсутствии нужного человека, предпримите две попытки удержать позвонившего. Предложите свою помощь. Например, «Могу ли я вам чем-нибудь помочь?» или: «Может ли вам помочь кто-нибудь другой?»

Если позвонивший человек не соглашается на предложенную помощь, то попросите оставить сообщение.

В ситуации, подобной описанной выше, прежде чем попрощаться со звонящим, поинтересуйтесь: «Можете ли вы ответить еще на какой-то вопрос?», и только получив отрицательный ответ, завершите разговор. Прежде чем положить трубку, попрощайтесь с человеком, скажите ему всего лишь простое: «До свидания».

11. Подстраивайтесь под скорость речи собеседника

Если человек говорит медленно, это свидетельствует о том, что и его процесс мышления протекает с той же скоростью. Значит, он внимательно оценивает каждое услышанное и произносимое им слово и тщательно взвешивает

полученную информацию перед принятием окончательного решения. Общаясь с такими людьми, слегка сбавьте темп своей речи. Не обманывайте себя, считая, что чем быстрее будете говорить, тем быстрее ваши собеседники будут соображать. Совсем наоборот, не поспевая за темпом вашей речи, они потеряют ход ваших мыслей и окончательно запутаются.

Человек, который говорит быстро или очень быстро, схватывает мысли на лету и принимает решения без долгих раздумий, возможно, даже поспешно. Его раздражает медлительность и неторопливость, он нетерпелив и жаждет действий. Ускорьте темп своей речи, общаясь с такими людьми.

Меняйте темп своей речи, только не переходите ту грань, за которой начинается пародия.

12. Не жуйте, не пейте и не курите, общаясь по телефону

Если вы думаете, что, совершая перечисленные выше действия, вы скроете их от телефонного собеседника, то ошибаетесь.

13. Не извиняйтесь перед собеседником за то, что заняли его время

Эта рекомендация относится и к проведению встреч.

14. Использование громкой связи (спикерфона)

Не используйте громкую связь без крайней необходимости и без предупреждения и согласия собеседника. При сегодняшнем уровне технологии клиент услышит разницу между общением с вами через трубку и с помощью «спикерфона». Услышав, что вы говорите с ним, используя громкую связь, клиент практически сразу ощутит дискомфорт и насторожится

Только в крайнем случае рекомендуется использовать громкую связь, и только с согласия собеседника, например: «Позвольте переключить наш разговор на громкую связь, чтобы заведующий отделением (заместитель директора, директор) тоже мог принять участие в беседе».

15. Общение с секретарями

Если ваша работа предполагает совершение звонков в организации, то это означает, что вы периодически общаетесь с секретарями этих организаций. Сегодня секретарские должности занимают образованные и квалифицированные люди, являющиеся «лицом компании» и оптимизирующие работу своего начальства. К их мнению прислушиваются, их достаточно высоко ценят как «работников передовой».

Вот несколько рекомендаций по взаимодействию с секретарями:

Не оскорбляйте, не унижайте и не недооценивайте их. Эти люди зачастую обладают большой властью. Они могут стать либо вашими сторонниками, либо врагами, все зависит от вас. Проявляйте к ним уважение и почтение, и они отплатят вам тем же.

Относитесь к ним так же, как к своим клиентам. Секретари тоже являются вашими клиентами, они влияют на мнение своего руководства о вас, о вашей компании и вашем продукте. При желании они могут преподнести ваш звонок (факс, письмо) как «очередную выходку назойливого идиота из дурацкой компании». Они могут сделать так, что ваши письма, факсы и электронная почта «не будут доходить» до получателя. Учитывая это... Стройте с ними взаимоотношения.

Запомните одно: завоевав расположение секретаря, вы получаете своего сторонника в организации клиента. Кроме того, никто не знает, менеджером какого направления и в какой компании этот человек станет завтра.

ВАЖНО ПОМНИТЬ!

- ✦ Недопустимо, ответив на звонок, просить подождать и идти заканчивать другие дела.
- ✦ Звонить на личный аппарат собеседника можно лишь в том случае, если номер дал он сам. Но на выходные и праздники о нем лучше вообще забыть. Если личный номер вам дал кто-то другой, звонить на него запрещено.
- ✦ Если вы ошиблись номером, не спрашивайте, куда вы попали и чей это номер. Извинитесь, сбросьте вызов. перезвоните еще раз. Поинтересуйтесь, нужный ли номер набрали. Только после этого продолжайте.
- ✦ Нельзя пить чай и другие напитки или есть во время делового общения.
- ✦ Не допускайте, чтобы в речи встречались жаргонные слова.
- ✦ Если вы заняты и не можете говорить, сообщите, через какое время можно вам перезвонить.
- ✦ «Повисшие звонки» – грубейшее нарушение этикета деловых переговоров по телефону! Если вы пообещали перезвонить, вы должны это сделать. Даже, если обстоятельства поменялись, и беседа по телефону уже неактуальна.
- ✦ Постарайтесь, чтобы рядом с аппаратом всегда находились листы для записей и ручка. Есть выражение: «Незаписанное — не говорилось».
- ✦ Не доверяйте обсуждение особо важных или секретных дел проводной либо мобильной связи. Такие вещи нужно обсуждать исключительно при личной встрече.
- ✦ Внимательно слушайте собеседника. В ходе диалога легко отвлечься. Если вы попросите повторить, абоненту это может не понравиться, и ваша репутация пострадает.

Этикет — язык молчаливый, но помогает сказать и увидеть многие вещи. От того, как вы держитесь и ведете себя во время общения, зависит, добьетесь ли вы поставленных деловых целей. Помните: собеседник на другом конце провода мысленно рисует ваш портрет. Желаем, чтобы вы всегда выглядели наилучшим образом!