**Этика делового общения**

**Деловые беседы (переговоры) по телефону**

Деловая беседа по телефону – самый быстрый деловой контакт и особое умение. Телефонное общение имеет большое значение, так как это самый простой способ установления отношений; телетайпы, факсы лишь дополняют их. Умение деловых людей вести телефонную коммуникацию влияет и на их личный авторитет, и на репутацию организации, которую они представляют. Подсчитано, что каждый разговор по телефону длится в среднем от 3 до 5 минут. Следовательно, в общей сложности, например, руководитель теряет в день на телефонное общение около 2 – 2,5 часов, а иногда – от 3 до 4,5 часов. Телефонные звонки нарушают нормальный режим работы, разбивают рабочий день на короткие отрезки времени средней продолжительностью 10 – 30 минут, что не позволяет сосредоточиться на проблемах.

Около 60 % разговоров приходится на первую половину дня. В этой связи требуется не только умение вести короткий разговор, но и мгновенно перестраиваться, быстро реагируя на разных партнеров и на разные темы.

Таким может быть примерный план короткого разговора (на беседу отводится 3 минуты):

• введение собеседника в курс дел: 40 – 45 секунд;

• взаимное представление: 20 – 25 секунд;

• обсуждение ситуации, проблемы: 100 – 105 секунд;

• заключительное резюме: 20 – 25 секунд.

При подготовке к деловой беседе по телефону рекомендуется ответить себе на следующие вопросы:

• Какую главную цель вы ставите перед собой в предстоящем телефонном разговоре?

• Можете ли вы обойтись без этого разговора?

• Готов ли к обсуждению предлагаемой темы собеседник?

• Уверены ли вы в благополучном исходе разговора?

• Какие вопросы вы должны задать?

• Какие вопросы может задать собеседник?

• Какой исход переговоров устроит (или не устроит) вас, его?

• Какие приемы воздействия на собеседника вы можете использовать во время разговора?

• Как вы будете себя вести, если ваш собеседник ... – решительно возразит, перейдет на повышенный тон? – не отреагирует на ваши доводы? – проявит недоверие к вашим словам, информации?

Навык лаконичного собеседования приобретается со временем, по мере повторения разговоров в жестком регламенте. Кроме плана, участник телефонной беседы должен знать, какие документы для разговора ему потребуются (картотека клиентуры, проспекты, отчет, акты, корреспонденция и пр.). При необходимости нужно подготовить все для записи информации. Следует, сняв трубку, представиться, обязательно узнать, есть ли у собеседника время на разговор (если нет, спросить позволения перезвонить, уточнив когда). Важно настроится на положительный тон, стараться прямо не возражать собеседнику, слушать его не перебивая, эффективно использовать паузу, избегать монотонности собственной речи. Если собеседник вас не понял, надо терпеливо пояснить сказанное, а в конце разговора уточнить перспективы дальнейшего сотрудничества.

Основа успешного делового телефонного разговора – компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении. Спокойный, вежливый тон делового телефонного разговора всегда вызывает положительные эмоции. А, по мнению психологов, положительные эмоции тонизируют деятельность головного мозга, способствуют рациональному мышлению. Отрицательные эмоции приводят к нарушению логических связей в словах, создают условия для неверной оценки партнера, его предложений. Существенное значение имеет также умелое проявление экспрессии, которое может свидетельствовать об убежденности человека в том, что он говорит, в его заинтересованности в решении рассматриваемых проблем. До 40 % информации могут нести тон, интонация. Если ваш собеседник проявляет склонность к спорам, высказывает в резкой форме несправедливые упреки, в его тоне звучит самомнение, то следует набраться терпения и не отвечать ему тем же. Если есть возможность, то нужно перевести разговор на спокойный тон, частично признать правоту собеседника, постараться понять мотивы его поведения и кратко изложить свои аргументы.

Надо также помнить, что телефон усугубляет недостатки речи: быстрое или замедленное произношение слов затрудняет восприятие. Если в разговоре встречаются названия городов, имена собственные и т. п., которые трудно воспринимать на слух, лучше произносить их по слогам или даже передавать по буквам.

Разговор по каждой теме должен заканчиваться вопросом, требующим однозначного ответа. По окончании телефонного разговора необходимо проанализировать и содержание, и стиль разговора, а также свои впечатления: найти уязвимые места в разговоре, постараться понять причины ошибок.

Разговаривать по телефону – это искусство. Один телефонный звонок может сделать больше, чем несколько долгих и представительных бесед. Быстрота и дальность связи относятся к несомненным преимуществам телефона, но используя этот вид общения, необходимо учесть, что улыбки, дружеские рукопожатия, располагающая мимика здесь отсутствует, и можно, даже не заметив, одним неосторожным словом обидеть собеседника. Часто по телефону разговаривают совершенно незнакомые люди, поэтому влияние телефонного разговора на формирование первого впечатления о человеке имеет большое значение.

Использованные источники:

Этика делового общения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://library.miit.ru/methodics/200217/17-156.pdf> – Дата доступа: 06.12.2019.