

23. Телефонный этикет

Меняется телефон — и этикет за ним. Сегодня существует более пятидесяти рекомендаций по телефонному этикету. Кратко о самых важных.

Трубку снимаем не позже третьего гудка. Если звоним мы, то кладем трубку после пятого гудка: абонент занят или не хочет/не может говорить.

Отвечая на входящий по рабочему (стационарному или мобильному) телефону, следует 1) поздороваться, 2) назвать компанию и 3) имя. Слова могут быть разными (не «здравствуйте», а «добрый день»), но последовательность всегда такая: 1 — 2 — 3.

В начале разговора представьтесь — четко: имя, должность, название компании. Назовите причину своего звонка. Не начинайте представление со слов «Вы меня не знаете» и «Вас беспокоит...».

Если приходится звонить повторно, не говорите «Это опять я»: сколько звонков — столько и представлений.

Фразы «Алло!», «Да!», «Слушаю!» не для официального общения. Для частных разговоров — ок.

Заранее договаривайтесь об удобном времени звонка. Договорились о звонке в 17 — связывайтесь в 17. Редкость, когда звонок начинается в то время, на которое был назначен.

Аудиосообщение — моветон. Особенно при первом контакте.

Холодные звонки — моветон.

Во время разговора контролируйте интонацию, дикцию, скорость и громкость речи. Говорить громко — моветон.

Улыбайтесь — собеседник этого не видит, но чувствует.

Обращайтесь к собеседнику по имени (без ошибки) и так, как он любит (Анастасия, а не Настя; Игорь, а не Игорь Борисович).

Во время деловых встреч переведите телефон в беззвучный режим и не кладите его на стол. Телефон в поле зрения партнеров — знак неуважения.

Если вы забыли отключить звуковой сигнал, а звонок «пришел», — выключите его и не смотрите, кто звонил. Обязательно извинитесь пред присутствующими.

Выключайте звуки во всех публичных местах. Сведите к минимуму разговоры в таких местах.

Если разговор прервался, перезванивает инициатор звонка.

Заканчивает разговор тот, кто его начал. Исключение — вы звоните старшему по статусу или клиенту; они первыми заканчивают беседу.

Не звоните и не отправляйте сообщения с 22 до 9 часов; по делам не принято общаться в выходные дни.

В конце разговора подведите итоги, поблагодарите собеседника за звонок, скажите: «Я рад(а) был(а) вас слышать». Прощаясь, обратитесь к клиенту по имени, скажите «До свидания!» В менее формальных ситуациях «Всего хорошего!», «Всего доброго!» «Пока» — не для клиентов.

Лайфхак: запишите на диктофон все варианты приветствия и прощания, прослушайте и выберите самые удачные в вашем исполнении.

Жизнь

Во время разговора не принято есть, пить, что-то говорить другим людям. Если вдруг зеваете, постарайтесь, чтобы собеседник этого не услышал.

Смартфон — не только умный телефон. Он еще должен быть и воспитанным. Учимся. Контролируем его и себя.