

Мякушкин Д.Е. - комплексная оценка управленческого персонала.

Комплексная оценка управленческого персонала, Assessment Center, управление персоналом. Формирование и подготовка группы резерва руководителей. Оценка управленческого потенциала. Обучение технологии Ассесмент Центр. Кадровый резерв руководителей.

Мякушкин Д.Е.

ИСКУССТВО РАЗГОВОРА ПО ТЕЛЕФОНУ

Данный материал и остальные публикации на персональном сайте в интернете
<http://www.myakushkin.ru>

Все права защищены и охраняются законом. © 2009

По вопросам использования материалов с данного сайта обращайтесь непосредственно к автору.

E-mail: mde@myakushkin.ru

<http://www.myakushkin.ru>

ИСКУССТВО РАЗГОВОРА ПО ТЕЛЕФОНУ

Предисловие

Успех в любой области жизни – деловой, общественной или частной – напрямую зависит от нашего умения вести переговоры. В условиях становления рыночных отношений в современной России появилось много людей, у которых основным видом профессиональной деятельности стал бизнес, где умение вести деловой разговор является одним из наиболее важных условий коммерческого успеха. Однако личный контакт с партнером или клиентом удается далеко не всегда. Поэтому очень часто нам приходится обращаться по телефону. Подсчитано, что деловые люди тратят на телефонные переговоры от четырех до двадцати пяти процентов своего рабочего времени. Благодаря телефону повышается оперативность решения огромного количества вопросов, отпадает необходимость посылать письма, ехать в другую фирму. По телефону производятся переговоры, отдаются распоряжения, излагаются просьбы, даются консультации, и часто первым шагом на пути заключения договора является именно телефонный разговор. При эффективном использовании телефон становится важнейшим компонентом создания имиджа фирмы. От умения сотрудников фирмы вести телефонные переговоры зависит ее репутация, а также размах ее деловых операций. Однако у большинства наших предпринимателей крайне низка культура устной деловой речи, что существенно снижает их деловую активность и не позволяет максимально реализовать свои возможности. При частом использовании телефонной связи возможно увеличение ошибок, которые могут стоить для бизнеса довольно дорого. Кроме того, телефон, будучи одним из эффективных средств экономии времени бизнесмена, является одним из самых распространенных "поглотителей" рабочего времени. Отсюда следует вывод, что знание телефонного этикета и рациональных правил телефонного общения необходимо каждому цивилизованному деловому человеку.

Материал книги разделен на 3 части. В первой главе раскрываются особенности устной речи, восприятие собеседника по голосу. Мы не сделаем большого открытия, если укажем на то, что голос – это один из существенных составляющих нашей личности, и особенно он важен при разговоре по телефону, когда отсутствует зрительное восприятие собеседника. Голос становится ведущим инструментом воздействия на собеседника. Следовательно, важно уметь управлять своим голосом. Об особенностях управления своим голосом – первая глава пособий.

Разговор по телефону – это процесс общения, в котором можно выделить несколько этапов или фаз. Эффективность разговора достигается соблюдением некоторых правил, характерных для каждого этапа телефонного разговора. О них Вам расскажет вторая глава пособия, которая является основной частью книги. Завершает книгу информация об основных причинах ошибок телефонного разговора, и приводятся советы по их избеганию. Пособие написано кратким, лаконичным языком и напоминает справочник. При написании его автор исходил из мысли, что краткость изложения информации – одно из слагаемых успеха ведения деловых переговоров. Можно надеяться, что данная книга – тому пример.

Зав. кафедрой прикладной психологии Южно-Уральского Государственного Университета, кандидат психологических наук, доцент З.А. Шакурова.

ГЛАВА 1. ГОЛОС КАК ИНСТРУМЕНТ ВОЗДЕЙСТВИЯ.

Без преувеличения можно сказать, что голос – основной инструмент воздействия в телефонной коммуникации. По телефону партнера не видят, но достаточно хорошо представляют, и впечатление будет тем или иным в зависимости от голоса, который слышит наш собеседник. Голос создает соответствующий климат беседы, подтверждает или опровергает поведение говорящего человека. Встречая своего собеседника резким или безразличным тоном в голосе, мы немедленно воздвигаем незримый, но осязаемый барьер, рождающий упреки и обиду, недоразумения и безразличие.

Голос, который слышит наш собеседник, – это наше лицо, и он достаточно точно характеризует нас и наше поведение. И огромное значение здесь приобретает звуковое оформление произносимых слов и выражений. Звуком одобряют, восхищаются, выражают упрек, удивление, сожаление. Благодаря его эмоциональным возможностям в разговоре мы можем вызывать доверие, влиять на построение собеседника, покорять его, убеждать. Недостатки же звукового оформления каждый раз «режут ухо». А, например, холодный тон голоса может заставить нашего собеседника защищаться, оправдываться, недоумевать или просто прекратить разговор. Чтобы избежать всего этого, достаточно искреннего расположения и теплоты в голосе.

Для того чтобы звуковое оформление речи, тембр голоса максимально участвовали в разговоре, необходимо:

- говорить размеренно, в одинаковом темпе;
- говорить голосом нормальной высоты, не «форсировать голос», чтобы партнер не принял такую модуляцию за крикливость и нервозность;
- изменять тон голоса там, где этого требует эмоциональность информативного содержания;
- делать ударение на важных словах;
- помнить, что плохо звучащий голос снижает значимость информации.

Хорошее звучание голоса связано с определенной организацией выдоха, который должен соответствовать особым требованиям. Диафрагма и брюшной пресс позволяют управлять продолжительностью и интенсивностью выдоха. В момент речи нужно уметь быстро и легко, а главное незаметно (нельзя в трубку забирать воздух носом и сопеть при этом) добирать воздух. Благодаря этому создается впечатление, что собеседник говорит как бы на одном дыхании. Лучше всего делать добор воздуха в момент естественной паузы, когда ротовая щель перекрывается с помощью языка, прижатого к альвеолам (бугорки в ротовой полости) верхних зубов.

Характеристики речи собеседника.

Человеку свойственно больше размышлять над смыслом и содержанием слов, чем над тем, как он их произносит. Значит, голос, и манера говорить содержат для внимательного собеседника первичную, незамаскированную информацию о партнере по общению.

Скорость речи. Скорость речи соответствует темпераменту и так называемому темпу жизни человека. Ее трудно изменить, в лучшем случае это удастся сделать лишь на короткое время.

1. Оживленная, бойкая, вплоть до торопливой манеры говорить:
 - если течение речи равномерно – подвижный, легкий на подъем, уверенный в себе человек;
 - при нарушенном ритме речи – робкий (возможно, только в данной ситуации), неуверенный собеседник.
2. Спокойная, даже медлительная манера:
 - либо рассудительный, спокойный, основательный человек,
 - либо бездеятельный, вялый, колеблющийся человек.
3. Ускоряющийся темп речи – собеседник все больше вдохновляется, погружается в то, о чем говорит.
4. Замедляющаяся скорость речи – наступление задумчивости, потеря уверенности.
5. Заметные колебания скорости речи – вероятно, легко возбудимый человек, недостаточно уравновешенный.

Громкость речи в целом служит показателем уверенности человека. Но осторожно:

- громкий голос может быть специально «сделан» для сокрытия слабого духа;
- большая громкость голоса – как проявление недостаточной критичности к себе, неспособности владеть своими эмоциями;
- слишком тихий голос может служить маскировкой для достижения каких-то тайных целей, особенно при общем напряжении говорящего.

Сильные изменения громкости – повышенная эмоциональность, сопереживание собеседнику, волнение.

3. Нерегулярные колебания слабой громкости голоса – нехватка стойкости, склонность к быстрой сдаче позиций при первых же трудностях.

3. Отчетливость.

1. Ясное и четкое произнесение слов – внутренняя дисциплина.
2. Нечеткое, расплывчатое произношение – проявление внутренне неуважительной позиции по отношению к любому собеседнику, человек даже не заботится о том, чтобы другим было легко его расслышать.

4. Высота голоса.

1. Высокий пронзительный голос – страх, волнение.
2. Низкий тон голоса – покой, достоинство.

5. Окраска звучания.

1. Окраска голоса складывается из смешения «головных» и «грудных» тонов. Их соотношение зависит от степени эмоционального участия: когда властвует разум – преобладает «головной» тон, когда человек во власти эмоций – «грудной». Замечено, что голос человека становится благозвучным, когда он разрешит свою личную проблему, поэтому по изменению окраски голоса собеседника можно судить, добились ли мы своей цели, сумели ли его успокоить, помочь. Всем знакомы такие впечатления от голоса, как «мягкий» или «твердый», «теплый» или «холодный» и т.д.

2. Металлическое звучание – говорит об энергичности и твердости.

3. Елейный, масляный, жирно-мягкий голос происходит от лишь изображаемой дружелюбности, фальшивого пафоса.

4. Монотонный голос – скрытность, зажатость, робость.

5. Высота, мелодичность голоса меняются в широких пределах – открытость, многообразие интересов, внутренняя свобода.

6. Падение тона к концу фразы – вероятно, слабая воля, мягкость. Иногда это может быть результатом физической слабости, например, у глубоких стариков.

7. Ритмические колебания высоты тона – оживление при внутренней уравновешенности, способности к творчеству.

8. Неритмичные колебания – неуравновешенность, отсутствие стабильности.

9. Округло-текучая манера говорить с мягкими переходами отдельных звуков и слов – глубокая, полная эмоциональная жизнь.

10. Угловато-отрывистая речь с внезапными изменениями громкости – трезвое, целенаправленное, прагматичное мышление, иногда нервозность. Встречается у определенного типа офицеров, учителей и политиков с явной или скрывающейся авторитарностью, склонностью к диктату.

Дыхание собеседника

Почерк дыхания, дыхательный стиль изменить так же трудно, как и устоявшийся почерк письма. При желании же можно научиться «читать» внутреннее состояние собеседника по его дыханию.

- Резкий короткий вдох – при внезапном удивлении, негодующем изумлении.
- Кроткий выдох, обрывок фыркания или смеха – презрение.
- Шумное, прерывистое, почти судорожное дыхание – крайняя степень волнения.
- Непроизвольные задержки – внутреннее напряжение, яркие сильные чувства, интенсивная умственная деятельность.
- Непроизвольный «перевод духа» – стирает уже ненужное напряжение, признак избавления от страха, показатель благополучного конца чего-либо.
- Очень медленное, почти сонное дыхание – полная степень освобождения, покоя, абсолютного отстранения от происходящего, скуки.
- Резкие беспрестанные вздохи и энергичные выдохи – нетерпеливый, раздражительный, очень высоко эмоциональный, с низким самоконтролем человек.
- Шумное, сопящее дыхание – человек напряженных влечений, тяжелого нрава, подозрительный, иногда – добродушный тугодум.
- Дыхание мощное, ровное – уверенный в себе, бодрый, неистощимо оптимистичный человек.
- Вдохи зажатые, и такие же выдохи – подавленный, мнительный, неуверенный в себе человек меланхолического темперамента.

Хотя взаимосвязи между голосом, дыханием и характером до сих пор еще наукой однозначно не установлены, специалисты считают, что можно с высокой степенью вероятности говорить о правильности описанных положений. При этом, конечно, в каждом конкретном случае важно сохранять необходимую критическую позицию и самостоятельность в суждениях.

Эффекты молчания

Молчание выполняет различные функции и интерпретируется собеседником по-разному. Оно возникает при ожидании, когда Ваш партнер (или Вы) ищет необходимую информацию на запрос. Такое молчание не должно оставлять пустоту, провал и поэтому *необходимо обсудить с партнером этот момент*. Рекомендуется в таком случае вставлять фразы, комментирующие свои действия. Молчание также оправдано, если собеседник что-то излагает. Но в этом случае молчание не должно ассоциироваться с пассивной позицией. Лучше всего здесь занять позицию «*активного слушателя*».

Однако существует множество людей, отличающихся завидной настойчивостью. Малейшее восклицание с вашей стороны будет истолковано ими как поощрение к продолжению разговора. Самый эффективный способ *избавиться от* такого собеседника – *молчание*. Ничего не говорите. Дайте им высказаться. Поговорив некоторое время в тишине, они замолкают на 3 - 4 секунды (иногда спрашивают – слышите ли вы их), затем снова начинают говорить, но уже нервничая. Наконец, они сдаются и вешают трубку. Молчание по телефону может быть очень впечатлительным. Услышав глупость или что-либо, на что невозможно ответить, помолчите немного. Собеседник сразу начнет волноваться. Он будет вынужден начать говорить, чтобы заполнить неприятную паузу.

ГЛАВА 2. ФАЗЫ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА.

Само развитие телефонного разговора можно с достаточной степенью условности разделить на ряд этапов. И хотя каждый из них – вполне законченный и в некоторых случаях самостоятельный блок разговорного процесса, тем не менее сложно говорить об их самодостаточности. Элементы этих условных конструкций тесно переплетены и дополняют друг друга.

Итак, выделяют 5 фаз телефонного процесса: «до разговора», момент установления связи, введение в курс дела, обсуждение ситуации, заключительная фаза.

Ниже приведено описание каждой из этих фаз в отдельности.

2.1. Фаза "до разговора".

Прежде чем совершить телефонный звонок, необходимо:

- ясно представлять себе, что Вы собираетесь сказать;
- знать, с кем говорить об этом;
- заранее составить короткое сообщение, чтобы продиктовать его, если нужного человека нет на месте;
- иметь под руками необходимые документы;
- иметь на столе бумагу и ручку;
- иметь конспект важных фактов и имен;
- мысленно представить себе собеседника;
- мысленно представить себе что-нибудь приятное;
- сделать несколько глубоких вдохов и расслабиться, прежде чем снять трубку;
- набрать номер.

Левое полушарие мозга контролирует логическое мышление и воспринимает то, что слышит правое ухо. Правое полушарие руководит воображением, отвечает за интуицию и воспринимает то, что слышит левое ухо. Следовательно, если разговор с обилием фактов и их анализом – **приложите трубку к правому уху**. Если же это разговор с приятелем – можете слушать и левым ухом.

2.2. Момент установления связи.

Любая профессиональная коммуникация начинается с обязательного элемента – раппорта.

Раппорт в телефонном разговоре – это то, что я сообщаю партнеру по общению *для привлечения к себе внимания*. Это вся та необходимая и достаточная первичная информация, которая позволяет начать общение и *создать намерение у партнера это общение продолжить*.

Раппорт в общении по телефону имеет 5 обязательных правил.

Правило 1. Поздоровайтесь.

Нет ничего в речевой коммуникации, что разумеется само собой. Все должно быть произнесено. Партнер по общению реагирует на Ваши мысли не потому, что догадывается о том, что происходит у Вас внутри, а потому что слышит Вас. Не услышав слов приветствия, человек может обидеться, удивиться или напрячься, как правило, не осознавая этого. И это состояние может проявиться в ходе дальнейшей беседы. У некоторых людей можно встретить реакцию на приветствие, возведенную в принцип.

Правило 2. Представьтесь.

Назовитесь, даже если Вы абсолютно уверены, что Ваш голос узнали. Даже если Вы звоните в течение часа третий раз.

Большая ошибка – после приветствия, не назвавшись, задать вопрос: «С кем я говорю?» или «Кто это?» и т. д. У абсолютного большинства людей реакцией на такой вопрос является желание ответить вопросом: «А это кто?» И уже создана возможность раздражения. Мгновенно возникает психологический дискомфорт.

Существует несколько вариантов короткого представления себя.

1. Имя.
2. Имя и фамилия.
3. Специальный статус («Я - агент страховой компании»).
4. Социальный статус и имя («Я – мать одноклассницы Вашего сына, меня зовут Юля»).
5. «Я тот самый мужчина с бородой, с которым вы встретились вчера утром. Меня зовут Дмитрий».

Есть люди, которые, не называя себя вначале разговора, на вопрос «Кто это?» отвечают: «Это я», «Неужели не узнали?» или «Догадайся!» Они рассчитывают на то, что уж их-то должны узнавать.

При такой коммуникации партнер по общению неизбежно раздражается, и не всегда это происходит на сознательном уровне, что опять-таки может проявиться потом. Тот, кто считает, что его должны узнавать, тем самым предьявляет свою значительность партнеру по общению. Но «почему ты считаешь себя таким особенным, что я сразу должен тебя узнавать?» Очень часто фраза «Кто это?» звучит тогда, когда тот, кто звонил, узнан, и вопрос произносится именно потому, что возникло раздражение и для того, чтобы поставить человека на место.

Правило 3. Выясните, с кем говорите.

Но только после того, как представились сами. Ошибка, создающая психологический дискомфорт, заключается в попытке угадать того, кто поднял трубку: «Это Ира? А кто, Надя? Это Света? и т.д.». Партнер по общению раздражается и, наконец, отвечает: «Куда вы звоните? Кто вам нужен?»

Варианты словесных конструкций:

- Я могу поговорить с...
- Можно попросить к телефону...
- Простите, с кем я говорю? и т.д.

Правило 4. Выясните, могут ли с Вами говорить и как долго, если могут.

Это очень важное правило раппорта. Телефонный звонок, прозвучавший не вовремя, может помешать достигнуть того, чего Вы хотите. Возможно, что именно в этот момент партнер по общению не может произнести то, что нужно Вам, хотя он, в принципе, готов это сделать (рядом находится кто-то, при ком он этого произносить не хочет). А может, звонок прозвенел в тот момент, когда он протянул руку к телефону, чтобы вовремя позвонить другому человеку, и звонок важен для него. В этот момент он может просто отказаться от Вашего предложения, т.к. вы ему мешаете. Поэтому необходимо выяснить, вовремя ли Вы позвонили.

Варианты:

- У вас есть сейчас 3 минуты со мной поговорить?
- Вам удобно сейчас со мной поговорить?
- Вы сейчас можете говорить со мной, или мне перезвонить?

- *Сколько у меня есть времени на разговор?* («Сколько у **меня** есть времени», а не «Сколько у **Вас** есть времени»).

Тем самым подчеркивается уважение ко времени партнера, признание его значительности. Эта речевая конструкция наиболее психологически комфортна и продуктивна.

Таким образом, Вы входите во время своего партнера и начинаете существовать с ним вместе. В этот момент очень важно уловить его интонацию, темп речи, его самочувствие. Не нужно давить на него в этот момент своей бодростью и темпом. Это нужно для того, чтобы присоединиться к нему и присоединить его к себе.

Правило 5. Тренируйте свое "Алло".

Когда звонят Вам, то каждое "Алло", которое Вы произносите, Вы обязаны произнести с таким желанием услышать того, кто Вам звонит, с таким восторгом, что Вам наконец-то позвонили, с такой бодростью и свежестью, чтобы у потенциального партнера по общению возникло ощущение, что своим звонком он действительно одарил себя.

И есть люди, которые так произносят свое "Алло" («Да», «Слушаю» и т. д.), что сразу хочется бросить трубку или начать извиняться.

Звоните Вы. Правила и формы речевого этикета.

Вы несете ответственность за свои звонки. Вы не только должны быть уверены в том, что этот звонок **действительно** нужен, но и в том, что это самый **оптимальный** способ решения данной проблемы.

Всякий раз подумайте, прежде чем снять трубку. Спросите себя:

- мне действительно нужно звонить туда?
- нужно звонить сейчас, или можно подождать?
- стоит ли мне звонить, не имея под рукой документов?
- стоит ли мне вообще говорить с ними?

Строго придерживайтесь следующих правил речевого этикета:

1. В любом случае разговор начинается с приветствия.
2. Сняв трубку, представьтесь. Говорите прямо в трубку. Произносите слова четко.
3. После приветствия назовите фамилию (имя и отчество) человека, с которым вы хотите поговорить.
4. Когда нужный Вам человек возьмет трубку, представьтесь, прежде чем объяснять причину звонка.
5. Спросите, есть ли у собеседника время на разговор или лучше перезвонить попозже.
6. Не возражайте «в лоб» собеседнику. Внимательно слушайте собеседника и не перебивайте его.
7. При случайном разрыве связи перезванивает тот, кто звонил первым.
8. Если мужчина звонит своей знакомой или сотруднице, и трубку берет, по его предположению, ее муж, то, во избежание недоразумения, позвонивший должен представиться по возможности полнее (фамилия, имя, отчество, должность, краткая причина звонка).
9. Инициатору телефонного звонка непозволительно начинать беседу с вопросов. «*Кто у телефона? Кто говорит? А кто это? Куда я попал?*» и т.д.
10. Деловые беседы ведутся, как правило, по служебному телефону. В случае необходимости позвонить по делу домой, следует извиниться и коротко изложить суть дела.
11. Звонки на квартиру после 22.00 часов вечера и до 9.00 утра являются нарушением этикета. Если обстоятельства важнее этикетных отношений, нужно извиниться и изложить веские причины для звонка.
12. Если Вы звоните домой незнакомым людям, что в принципе по этикету не разрешается, необходимо объяснить, кто из общих знакомых рекомендовал Вам это сделать и кто дал номер телефона.
13. Если в квартире трубку снял ребенок, назовитесь. Нельзя говорить: «*Позови папу или маму*». Следует сказать так: «*Пожалуйста, сообщи папе (маме), что звонит...*»

14. Разговор заканчивает тот, кто позвонил.

15. Когда на месте не оказывается того, кто Вам нужен, следует поблагодарить за оказанное внимание и повесить трубку.

16. Заканчивая разговор, попрощайтесь.

Метод предварительного зондажа.

Эта методика предназначена главным образом для тех, кто занимается торговлей и реализацией своей продукции. При необходимости поработать с потенциальным клиентом по телефону попробуйте сделать следующее:

- набирайте номер абонента сами;
- если Вы не вполне уверены в правильности названия должности и имени и отчества клиента, узнайте это в приемной;
- чтобы «прорваться» через секретаря, называйте должностное лицо, которому Вы звоните по фамилии с указанием его должности;
- сами представляйтесь по имени: секретарь подумает, что Вы с ее боссом – давние знакомые;
- попросив соединить Вас с шефом, тут же скажите «спасибо», словно Вы ни на секунду не сомневались, что секретарь немедленно сделает это без всяких вопросов;
- если же Вас спросят: *«Откуда Вы?»*, назовите только место или город, не называя своей компании;
- если спросят, из какой Вы фирмы, то назовите ее и тут же добавьте, что Вы звоните по какому-то конкретному вопросу. При этом скажите: *«Это слишком сложно, чтобы объяснять вам в деталях. Мне нужен лично...»*;
- можно решиться и на такую авантюру: *«Я звоню по просьбе... (имя и отчество директора)»*. В большинстве случаев это работает;
- можете сказать и так: *«Я обнаружил на столе записку с просьбой позвонить (имя и отчество директора). Это не Вы случайно звонили? Тогда соедините меня, пожалуйста, с ним, чтобы я смог все выяснить»*;
- если Вам удалось дозвониться, то первым делом представьтесь и изложите причину звонка;
- не сдавайтесь до тех пор, пока Вам не отказали трижды;
- по меньшей мере, трижды повторите: *«Это крайне важно»*;
- старайтесь сделать так, чтобы у человека не хватило времени задать Вам встречный вопрос: *«Зачем Вы звоните?»*

Как добиться своего.

1. Будьте проще. Говорите просто, используйте понятные, ясные доводы, не перегружая свою речь обилием фактов и цифр. Не навязывайте собеседнику чужих мнений и идей.

2. Наберитесь терпения. Не надо ни из кого силой вытягивать нужное решение. В противном случае человек заподозрит подвох и перестанет Вам доверять.

3. Сидите в непринужденной позе. Психологически вам будет легче почувствовать себя хозяином положения, если Вы займете удобную позу и расслабитесь.

4. Говорите стоя. Для придания большей солидности и уверенности своему голосу говорите стоя. Хотя человек на другом конце провода не видит Вас, но Вы сами почувствуете превосходство над сидящим партнером.

5. Решайте первым. Старайтесь захватить инициативу с самого начала в свои руки и первым предложите свой вариант решения. При этом дайте понять собеседнику, что Вы отнюдь не собираетесь навязывать ему свою волю.

6. Не сомневайтесь. Никогда не говорите того, что можно истолковать как некоторое сомнение с Вашей стороны.

7. Звоните первым. Позвонив первым, Вы уже сделали первый шаг в направлении захвата инициативы.

8. Будьте тверды. Вы никогда ничего не сумеете решить, если станете проявлять мягкотелость.

9. Заготовьте несколько вариантов решения. Это без сомнения пригодится Вам в условиях подчас стремительно меняющейся ситуации в ходе переговорного процесса.

Правила назначения встреч по телефону.

Есть несколько правил относительно того, как использовать телефон, когда Вы договариваетесь о встрече.

Правило 1.

Точно укажите место и время встречи. Убедитесь, что собеседник понял Вас. Если собеседник говорит неопределенно, подчеркните, что Вы запланировали эту встречу и обязательно будете на ней.

Правило 2.

Ограничивайте имеющееся время беседы по телефону. Это обычно побуждает человека пойти на встречу. Не спрашивайте у собеседника, когда он может с Вами встретиться, а назовите свои варианты и предложите выбрать.

Правило 3.

Подчеркивайте важность встречи. Дайте понять собеседнику, что его присутствие много значит для Вас.

Правило 4.

Если у Вас есть возможность, предложите транспорт.

Правило 5.

Подтвердите намеченную встречу. Накануне встречи позвоните еще раз и подтвердите, что встреча состоится. Не спрашивайте, планирует ли человек прийти на нее. Напомните кратко условия встречи.

Правило 6.

Не проявляйте особого энтузиазма. И если клиент откладывает встречу, целесообразно просто высказать сожаление и подчеркнуть, что он упускает важную возможность. Часто имеет смысл сказать, что Вы не можете запланировать встречу на ближайшее время, т.к. у Вас много других обязательств.

Правило 7.

Если клиент не пришел на встречу, но Вы уверены, что он проявил искренний интерес к Вашему предложению – позвоните ему и *выясните, что случилось*. Но не укоряйте человека за то, что он не пришел. Это вынудит его защищаться и снизит интерес к Вам.

После разговора:

1. Спросите у себя: сказано ли все нужное?
2. Не следует кому-либо передать это сообщение?
3. Точно запишите итог разговора – о чем договорились с собеседником.
4. Запишите, что Вы обещали сделать.
5. Сделайте необходимые заметки в ежедневнике.

Звонят Вам. Правила и формулы речевого этикета.

1. Начните с приветствия.

2. В телефонном разговоре существует 2 варианта ответа:

- неинформативный: «Да», «Алло» и т.д., используемый дома;

- информативный: «Фирма «Интеллект», «Диспетчер Волков» и т.д.

3. Грубое нарушение правил поведения – выяснение, кто позвонил (кроме случаев, когда это необходимо или делается по распоряжению начальника).

4. Необходимо постоянно подтверждать свое внимание при слушании.

5. Если Вы не можете сразу ответить на вопрос, то:

- спросите, можно ли перезвонить клиенту после того, как Вы выясните все обстоятельства;

- спросите, может ли собеседник подождать;
- если ждать нужно долго, сообщите об этом собеседнику;
- выяснив вопрос, извинитесь за то, что заставили его ждать.

6. Если человека, которому звонят, сейчас нет, а Вы сняли трубку, то сообщите, когда он будет, и спросите, не нужно ли ему что-то передать.

Считается также неудобным выяснять личность звонящего, если абонента нет на месте. Разрешается вопрос: «Что следует передать?»

7. Будьте вежливы и поблагодарите человека за то, что он Вам позвонил.

Как выслушивать жалобы.

Больше всего нам не хочется выслушивать жалобы, касаются ли они непосредственно нас или нашей фирмы.

Жалобщики, не получившие удовлетворения от своего звонка, потом переносят свое дурное настроение домой, коллег, друзей. Лучше разобраться с ними и с их претензиями по всем правилам, иначе они вообще больше не станут обращаться в вашу организацию, и в результате, фирма может потерять одного или нескольких клиентов.

Есть несколько важных правил в работе с жалобщиками.

1. Никогда не обращайтесь к разуму рассерженного человека. Разгневанный человек плохо прислушивается к аргументам. И Ваша первая задача – успокоить человека и выяснить, в чем суть его проблемы. Научитесь быть хорошим слушателем, и пусть Ваш собеседник изольет вам душу. Внимательный слушатель всегда кажется скорее другом, чем врагом

2. Не принимайте жалобы, адресованные фирме, на свой счет. То, что позвонили Вам, еще не значит, что Вы виноваты. Поэтому успокойтесь и не принимайте обвинений на свой счет.

3. Чем агрессивнее Ваш собеседник, тем больше спокойствия должны проявлять Вы сами. Вести разумный разговор с человеком, который все время кричит и осыпает Вас руганью, невозможно. Сведите в этот момент свои комментарии до сочувственных восклицаний, пока его гнев не иссякнет сам собой. Только после этого можно приступить к конструктивному разговору с ним.

4. Сохраняйте хладнокровие и выдержку до конца. Как бы Вас ни разозлили слова вашего собеседника, Вы не должны дать почувствовать ему это ни жестом, ни интонацией. Выйдя из себя, Вы еще более усложните ситуацию. Постарайтесь стать на место человека, который Вам жалуется.

5. Старайтесь, чтобы человек рассказал Вам все, что его беспокоит. Постоянно просите человека поделиться с Вами всеми сомнениями, а Вы тем временем сумеете понять суть проблемы.

6. Пусть человек выговорится до конца, пока не выпустит весь пар. Иные люди не столько злы, сколько им хочется просто выговориться, излить душу. Вот пусть и сделают это.

7. Повторите жалобщикам то, что они сказали Вам, их же собственными словами. Повторяя слово в слово то, что сказал Вам человек в пылу гнева, Вы как бы переводите разговор в более нейтральный тон, повторяя его слова уже без тех эмоций, которые вкладывал в них он сам.

8. Не обещайте невыполнимого. Обещать можно лишь то, что Вам действительно под силу сделать. Невыполненные или заведомо ложные обещания раздражают и обижают человека еще больше, чем Ваш отказ помочь ему. Не бойтесь сказать собеседнику, что Вам надо посоветоваться еще с кем-нибудь. Во всяком случае, это уже создаст у него впечатление, что Вы стараетесь помочь ему. Но если Вы пообещали помочь, то уж обязаны сделать это.

9. Старайтесь найти решение. Самый оптимальный способ отделаться от жалобщика – это найти решение его проблемы. Если не можете сами – отправьте его к тем сотрудникам, которые могут помочь. Только предварительно объясните коллеге все, что касается жалобы клиента, чтобы тому не пришлось излагать ее вторично. Это, как правило, еще больше выводит человека из себя.

Хорошее впечатление на недовольного абонента производят следующие действия принимающего:

- слушайте внимательно и «улыбайтесь по телефону»;
- записывайте основные пункты претензий, сообщая об этом собеседнику (*"подождите, я сейчас запишу"*), что свидетельствует о том, как Вы цените своего клиента и дорожите его мнением;
- предложите клиенту личную встречу;
- попросите время для консультации, сбора новых данных;
- заверьте собеседника, что Вы позвоните ему сами;
- сердечно попрощайтесь.

Введение в курс дела.

Чрезвычайно важно заставить говорить собеседника, чтобы получить нужную информацию для принятия правильного решения. При этом следует избегать впечатления допроса, навязчивости, а стараться подыскать соответствующую форму и удобный момент.

Каковы пути получения максимальной информации?

Классификация вопросов.

Закрытые вопросы подразумевают единственный ответ: да, нет, число, дату. Они служат для уточнения, сверки, подтверждения.

Обычно закрытые вопросы используются в конце какой-либо фазы телефонного разговора или же при окончании беседы и служат для подтверждения полученного сообщения.

Закрытые вопросы оказываются полезными при общении с многословным собеседником, для того чтобы конкретизировать тему разговора. Общаясь с немногословным и нерешительным партнером, следует избегать таких вопросов.

Открытые вопросы дают широкий спектр ответов и облегчают получение многочисленных данных. Открытыми вопросами считаются вопросы, которые начинаются со слов: что? кто? где? когда? почему? Такие вопросы помогают получить информацию от собеседника.

Альтернативные вопросы предполагают два возможных ответа, из которых собеседник должен выбрать нужный ему.

Например: *«Предпочитаете ли вы дневной режим работы или ночной?»*

Метамодел.

Язык является мощным фильтром нашего индивидуального опыта. Но наши мысли не определяются нашим языком. В то время как мы можем думать, и действительно думаем словами, наши мысли оказываются смесью мысленных картинок, звуков и ощущений. Знать язык – значит, знать, как перевести эти картинки, звуки и ощущения в слова. Что происходит с нашими мыслями, когда мы облакаем их в форму языка? Как мысли обращаются в слова?

В языке, безусловно, есть своя многозначность, слова имеют различные значения для разных людей. И способность употреблять те или иные обороты являются существенной для профессионального коммуникатора. Умение использовать точные слова, которые будут иметь конкретный смысл для другого человека, и точно определять, какой смысл вкладывает собеседник в свое собственное сообщение является бесценным умением в коммуникации.

Чтобы понять метамодел как инструмент более полного уяснения того, что люди говорят, следует рассмотреть, как мысли превращаются в слова. Мы мыслим с гораздо большей скоростью, чем говорим, и у говорящего может быть полная и завершенная идея того, что он хочет сказать. Лингвисты называют ее (общую идею) **глубинной структурой**. Глубинная структура не принадлежит сознанию. Оформляя наши мысли в слова, мы сокращаем эту глубинную структуру, выводя часть информации на уровень осознания. И то, что мы на самом деле говорим, называется **поверхностной структурой**.

Чтобы перейти от *глубинной* структуры к *поверхностной*, мы неосознанно делаем три вещи.

Во-первых, мы отбираем лишь часть информации, имеющейся в глубинной структуре. Большая часть информации будет *упущено*.

Во-вторых, мы даем на уровне языка только упрощенную версию наших мыслей, которая неизбежно будет *искажать* смысл.

В-третьих, перечисление всех возможных нюансов мысли может сделать разговор слишком громоздким, поэтому мы будем *обобщать*.

Чтобы перейти от *глубинной* структуры к *поверхностной*, мы обобщаем, искажаем и упускаем часть информации, когда высказываем свою идею другим.

Метамоделю представляет собой серию вопросов, цель которых – разгадать упущения, искажения и обобщения языка собеседника. Эти вопросы имеют целью восполнить утраченную информацию, восстановить структуру и извлечь специфическую информацию для того, чтобы придать смысл коммуникации.

Существует пять основных категорий метамоделей:

1. Неконкретные имена существительные и местоимения.

Для того чтобы получить полное представление об информации, которую говорящий имеет в виду, попросите уточнить имя существительное или местоимение *Цель –восстановить исчезнувшую информацию (вопросы – кто? что? какой? Конкретно?)*.

2. Номинализации.

Номинализации – это использование слов с процессуальным значением в качестве имен существительных, причем процессуальность как бы исчезает. Действие подается так, как будто оно статично. Стандартный тест на номинализацию: «Можно ли положить это в тачку?» Если это существительное нельзя положить в «тачку» и потрогать, услышать, увидеть или почувствовать запах или вкус, то это номинализация.

2. Неконкретные глаголы. Глаголы обозначают процессы или действия. Детали процесса могут значительно варьироваться. Подход метамоделей ставит целью выявить конкретный набор поведений, подразумеваемых говорящими людьми.

3. Указание пограничных пересечений. Модальные операторы возможности и необходимости.

Подход метамоделей заключается в том, что говорящему задается ряд вопросов:

1. *Что Вам мешает?*

2. *Что бы случилось, если бы Вы это сделали (не сделали)?*

Цель – пересечение границ возможностей. Слова типа «*Я не могу*» (возможность) и «*Я должен*», «*Я обязан*» (необходимость) накладывают ограничения на поведение. Уточнение выявляет конкретные условия или последствия, которые делают действие необходимым или невозможным.

4. Универсальные количественные. Универсальные слова типа «*все*», «*никогда*», «*каждый*», «*всегда*» и *т.п.* указывают на сверхобобщение. В просьбе «уточнить» предлагается сделать переоценку представления о предмете разговора с тем, чтобы дифференцировать то, о чем говорится. Подход метамоделей заключается в следующем:

1. Повторите универсальные количественные в вопросительной форме

2. Сгустите краски еще больше.

3. Получите от собеседника пример исключения из правил,

4. Уточните опыт.

5. Сравнение с умолчанием. Часто люди произносят сравнения, но при том опускается то, с чем сравнивают. Цель здесь – выяснить то, с чем сравнивают, задав вопрос «по сравнению с чем? (с кем?)».

Этот товар хуже.

-Хуже по сравнению с чем?

Присоединение.

Коммуникация по телефону – это не только слова. Они составляют лишь небольшую часть того, что выражается нами вслух. Исследования показали, что при общении 55% производимого эффекта приходится на язык тела (позы, жесты, взгляд), 38% – на голос и только 7% – на содержание, смысл выступления. Именно язык тела и тон имеют значение. Иными словами, важно не то, что мы говорим, но то, как мы это делаем. И здесь уместно поговорить о таком важном элементе любого телефонного разговора, как присоединение.

Присоединение - это внутреннее и внешнее движение в такт с партнером, отражение его поведения.

Давно было замечено, что люди склонны симпатизировать Вам и больше доверять, если Вы выглядите так же, как они, так же двигаетесь и говорите. Что же можно сделать в ситуации, когда Вы не видите собеседника? В разговоре по телефону самое естественное – это присоединение к параметрам голоса и манере говорить Вашего партнера.

Объектами присоединения могут быть:

- особенности интонации;
- громкость речи;
- темп речи,
- тембр;
- звуки и характерные слова.

Вы словно присоединяете свой голос к песне, исполняемой партнером. А при необходимости естественно и без осложнений закончить затянувшийся разговор прибегните к рассогласованию по всем позициям.

Но присоединение – это еще далеко не весь арсенал приемов, позволяющих достичь желаемого результата. Огромное значение в телефонном разговоре приобретает умение слушать собеседника.

Почему мы не слушаем, и что не стоит делать.

Не слушаем мы собеседника обычно по следующим причинам:

1. Поглощенность собственными мыслями. Мы не слушаем не только потому, что нам неинтересен предмет разговора, но и потому, что поглощены собственными мыслями: обдумываем, что бы такого сказать по этой проблеме, как эффективнее продемонстрировать свою эрудицию. А ведь собеседник в это время продолжает говорить.

2. Эмоциональная неуравновешенность. Не слушаем потому, что не владеем собой и полностью заняты внутренними эмоциональными «бурями»: покупатель, предъявляющий претензии к товару, может слышать только то, что ему хочется услышать – любая объективная информация пройдет мимо ушей.

3. Уязвленное самолюбие. Не слушаем потому, что неприятно слышать то, что воспринимается как покушение на наш авторитет. Вместо того чтобы попытаться понять суть высказывания собеседника, мы сразу готовы защищаться. А лучшая защита – это нападение, поэтому главным становится задавить, сказав ему что-то неприятное. Слушать его при этом, естественно, не обязательно.

4. Выставление оценок сказанному. Не слушаем потому, что считаем себя умнее остальных и судим направо и налево обо всем услышанном со своих личных позиций, ставим оценки всему, что сказано. Наверное, каждый из нас мог бы признаться себе в том, что хотя бы раз подумал: «Какая чушь!» – о том, что говорит собеседник, даже не дослушав до конца.

5. Потеря внимания к близким людям. Как ни парадоксально, но мы часто не слушаем тех, к кому питаем лучшие чувства. Раскрепощенность в общении с близкими, хорошо знакомыми людьми оборачивается невнимательностью.

6. Нарушения техники слушания.

Не слушаем потому, что не умеем. Природа наделила нас способностью слышать, воспринимать звуки, слова, но слушать – точно понимать выражаемую ими мысль – мы должны научиться сами.

Какие же условия должен соблюдать хороший слушатель?

1. Никаких побочных мыслей. Поскольку скорость мышления примерно в 4 раза больше скорости речи, то можно использовать «свободное время» для анализа и выводов из того, что мы **СЛЫШИМ**.
2. Пока Вы слушаете, нельзя обдумывать последующий вопрос, а тем более не следует готовить контраргументы.
3. Сконцентрируйтесь на сущности предмета разговора.
4. Забудьте личные предубеждения в отношении собеседника и не заостряйте внимание на дефектах речи.
5. Не нужно спешить с оценками, ответами и заключениями. Будьте беспристрастны в оценке того, что услышали.
6. Помните: лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать.
7. Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их. Достаточно дать собеседнику возможность выговориться, рассказать все, чем он хотел поделиться, чтобы благодарный собеседник с радостью и вниманием выслушал все, что расскажите ему Вы. Если Вы хотите, чтобы Вас выслушали – сначала выслушайте другого.

Приемы активного слушания.

Существуют специальные приемы понимающего слушания, которым может научиться каждый человек.

Нерефлексивное слушание. Нерефлексивное слушание – это слушание без анализа (рефлексии), дающее возможность собеседнику говорить. Все, что нужно делать – поддерживать течение речи собеседника, стараясь, чтобы он полностью выговорился.

Главный принцип нерефлексивного слушания – **МИНИМУМ ОТВЕТОВ** (невмешательство). Любая наша фраза в лучшем случае будет пропущена собеседником мимо ушей, в худшем – собьет его с мысли или даже вызовет агрессивную реакцию: ведь мы идем против его желания выговориться самому.

При нерефлексивном слушании мы должны быть не красноречивым оратором, не судьей сказанному собеседником, не справочником, дающим ответы на любые вопросы, не врачом, ставящим диагноз, а губкой, только впитывающей все, что говорит собеседник, без какого-либо отбора и сортировки. Поэтому, применяя нерефлексивное слушание (иными словами, внимательное молчание) необходимо постоянно давать собеседнику сигналы, что мы не витаем в облаках собственных мыслей, а сосредоточены на его словах.

Для этого используются короткие реплики:

«Да...», «Да, но...», «Понимаю вас...» и т.п. Эти слова нейтральны и помогают собеседнику говорить, как бы «открывают» его, приглашая продолжать, способствуя общению.

Произнесение звуков-междометий:

- а) подтверждения – «м», «угу», «да» и т.д.
- б) удивления – «да?», «ну?», «что вы?» и т.д.
- в) стимулирования – «ну и? ...», «и что?» и т.д.

Все это позволяет собеседнику быть уверенным в том, что его *внимательно слушают, заняты им, что-то, что он говорит, интересно и важно*. Это создает психологический комфорт.

Поскольку многие больше склонны говорить, чем слушать, можно представить, какие неограниченные возможности открываются для нерефлексивного слушания.

Например, собеседник горит желанием выказать свое отношение к чему-либо. Уместно начать с «открытого» вопроса, требующего распространенного ответа, а не «да, нет». А затем слушать, постоянно поддерживая «обратную связь».

В напряженных ситуациях, когда собеседник хочет обсудить наболевшие вопросы (при семейных конфликтах или когда нам предъявляется жалоба), благоразумнее дать собеседнику выговориться, а потом уже приступить к решению проблемы.

Когда собеседник испытывает трудности с выражением своих забот и проблем или, наоборот, радостей, полезно использовать так называемые «буферные фразы», типа: *«Вас что-нибудь беспокоит?»*, *«Вы, наверное, хотите поделиться своими новостями?»*, - а потом внимательно выслушать. Ненужное вмешательство может окончательно сбить волнующегося собеседника.

Также в беседе с начальством люди часто не решаются высказываться из-за боязни испортить отношения. А поддерживающие реплики показывают собеседнику, что им интересуются, хотят знать его мнение и чувства.

Нерефлексивного слушания недостаточно в ситуациях, когда есть опасность неправильного истолкования наших ответов как согласия, хотя это – лишь помощь, чтобы собеседник продолжал говорить. Поэтому, если мы внимательно и молча слушаем собеседника, чтобы лучше его понять, но не согласны с тем, лучше всего сказать об это честно. Наше мнение может сбить собеседника с мысли, но иначе есть опасность встретиться с большим непониманием и негодованием. Попытка объяснить, что мы слушали, чтобы понять, но никак не согласиться, обычно не воспринимается.

Неуместно нерефлексивное слушание и тогда, когда оно противоречит нашим интересам, мешает самораскрытию. Не стоит только из вежливости слушать бесконечную болтовню собеседника, особенно если она крайне раздражает нас, потому что вместо сочувствия и понимания мы приходим к отвращению, почувствуем себя жертвой эгоизма собеседника.

В таких случаях лучше сказать болтуну: *«Я сейчас занят, извините»* или спросить: *«Что же главное?»*, а затем мягко выправить отношение собеседника к нам.

Перефразирование. Перефразировать – значит сказать ту же мысль, но несколько иначе. Этот прием помогает убедиться в том, насколько точно мы «расшифровали» слова собеседника, и двигаться дальше с уверенностью, что до сих пор все понято правильно.

Перефразирование – практически универсальный прием. Его можно использовать и в деловой беседе, и в личном общении. Особенно эффективно оно, например, при коммерческих переговорах, когда необходимо полное понимание желаний и предложений партнера. Полевившись повторить сказанное своими словами, мы рискуем потерять миллионы рублей. Перефразирование дает возможность быть уверенным, что нам действительно удалось понять партнера.

Уместно перефразирование в конфликтных ситуациях или во время дискуссии. Если мы, прежде чем высказать аргументы против, повторим мысль собеседника своими словами, то можно быть уверенным, что он уже не отречется от нее во время спора.

Особенно полезно перефразирование, когда мы слабо ориентируемся в предмете разговора. Человек, искусно владеющий этим приемом, может поддерживать беседу на любую тему часами, производя на говорящего впечатление человека, хорошо знающего данную область. Перефразирование помогает и нашему собеседнику. У него появляется возможность увидеть, правильно ли его понимают, а если понимают неправильно - своевременно внести необходимые исправления.

Перефразирование можно начать следующими фразами: *«Если я Вас правильно понял, то...»*, *«Вы поправьте меня, если я ошибусь, но...»*, *«Другими словами. Вы считаете...»* и т.п. Здесь нужно ориентироваться именно на смысл, содержание сообщения, а не на эмоции, которыми оно сопровождается. Важно выбрать главное и сказать это своими словами. При этом желательно перефразировать все более или менее важные мысли. Не стоит, желая перефразировать собеседника, перебивать его: перефразирование уместно, когда говорящий сделал паузу и собирается с мыслями, о чем говорить дальше. Ваше повторение его слов в такой ситуации не только не собьет с толку, но, наоборот, послужит фундаментом, от которого он сможет оттолкнуться, чтобы двигаться дальше.

Резюмирование. Резюмирование – это подведение итогов. Суть этого приема слушания в том, что мы своими словами подводим итог основным мыслям собеседника. Резюмирующая фраза – это речь собеседника в «свернутом» виде, ее главная идея.

Используя прием резюмирования, можно помочь собеседнику четко сформулировать свои мысли, сохранив у него ощущение, что к этой мысли пришел он!

Для резюмирования могут оказаться полезными следующие вступительные фразы: «Таким образом, главное...», «Итак, Вы предлагаете...», «Ваша основная идея, как я понял, в том, что...», «Если теперь подытожить сказанное Вами...» При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль.

В служебном (деловом) разговоре по телефону резюмирование чаще всего встречается в конце, когда подводите итог всей беседе.

Отражение чувств. При отражении чувств акцент делается не на содержании сообщения, как при выяснении, перефразировании и резюмировании, а на эмоциональном состоянии собеседника. Это различие не всегда легко уловить, но оно имеет принципиальное значение.

Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что понимаем его состояние, поэтому ответы следует, насколько это возможно, передавать своими словами. И тем не менее можно воспользоваться определенными вступительными фразами: «Мне кажется, что Вы чувствуете...», «У меня такое ощущение, что Вы чем-то...», «Не чувствуете ли Вы себя несколько...»

При этом желательно избегать категорических формулировок типа: «Я уверен, что Вы огорчены», - ведь в чувствах человека особенно легко ошибиться. Кроме того, такие категоричные утверждения о его чувствах вызывают у собеседника даже раздражение. В ответах следует учитывать и интенсивность чувств собеседника: «Вы несколько расстроены!» (совершенно, очень, слишком и т.п.)

Сопровождайте свое сопереживание восклицаниями-фразами типа: «Ну, надо же!», «Вот видите!», «Ну вы подумайте!», «Что вы говорите!» и т.д.

Понять же чувства собеседника можно различными путями:

- следует обращать внимание на употребляемые им слова, отражающие чувства: «неприятный», «коварный», «убийственный», «неожиданный» и т.п.;
- многое можно понять по интонации собеседника;
- необходимо как можно ярче представить, что мы сами чувствовали бы на месте человека в такой ситуации,

Но высший уровень развития умения слушать – **эмпатическое слушание**.

Эмпатия – это сопереживание другому человеку. Видимо, точным переводом слово будет «вчувствование», способность чувствовать то же, что и собеседник, понимать его не «умом», а «сердцем».

Эмпатическое слушание – скорее не самостоятельный прием, а цель, к которой нужно стремиться, закономерный венец понимающего слушания. Его суть не в овладении каким-то техническим правилом или даже множеством правил, а во внутреннем стремлении (установке) как можно глубже и полнее понимать своего собеседника. Эмпатический ответ – не изощренная техническая уловка, а результат способности к эмпатии, «вчувствованию» в другого человека.

Считается, что женщины более эмпатичные слушатели, чем мужчины. Но тут многое зависит от того, с какой стороны рассматривать эмпатию. Если мы говорим о способности человека понимать состояние другого, «вчувствоваться», то в этом отношении женщины и мужчины имеют практически равные возможности. Но в умении выражать внешне свое понимание и сопереживание женщины, как правило, превосходят мужчин. Поэтому и создается впечатление, что женщины более «чуткие» слушатели.

В служебном (деловом) разговоре по телефону отражение чувств встречается достаточно редко, т.к. в этом разговоре основной акцент делается на содержании, смысле, а не на эмоциях. Да и время такого разговора ограничено.

2.4. Обсуждение ситуации. Ведение.

Обсуждение ситуации *начинается с ответа на первый вопрос*. Отвечая, другая сторона должна сформулировать свое отношение к затронутому вопросу или сообщить интересующие собеседника факты. И здесь существует несколько правил «ведения клиента в ситуации продажи по телефону».

Правило 1. Фантазируйте, изобретайте и экспериментируйте с собственным поведением. Позвольте людям заглянуть в их будущее и свяжите их с этим будущим при помощи товара.

Правило 2. Ведя партнера по общению к покупке, предлагайте ему не товар, а счастливое будущее, связанное с Вашим товаром или услугой. Создайте яркий, привлекательный образ будущего, связанного с тем, что Вы ему предлагаете. Опишите это будущее в зависимости от того, как Ваш партнер воспринимает мир через зрение, слух или кинестетику.

Правило 3. Помните, что обманутый покупатель хуже врага.

Правило 4. Предоставьте партнеру свободу выбора. Используйте технику «выбор без выбора». Предоставьте партнеру возможность совершить покупку самым приятным и удобным для него способом (речь уже идет о способе, а не о покупке).

Правило 5. Предотвратите сожаления покупателя. А для этого оговорите заранее, где и когда Ваш партнер сможет встретиться с Вами, чтобы высказать свое мнение о покупке.

Правило 6. Пронесите чувство уверенности от первого шага до финиша.

Правило 7. Цель продажи по телефону – назначить встречу для завершения сделки. Не добивайтесь окончательного решения. Даже предложите партнеру отказаться от достигнутой договоренности, если чувствуете, что это продажа может вызвать у Вас или у партнера какие-либо неприятности.

Как же завладеть вниманием слушателя? Для этого существует несколько способов:

1. Как можно чаще употребляйте в разговоре «ВЫ».
2. Называйте человека по имени.
3. Говорите ясно и определенно.
4. Повторяйте ключевые фразы вашего собеседника.
5. Не звоните, когда у вас плохое настроение.
6. Все время интересуйтесь мнением вашего собеседника.
7. Держите перед глазами план-конспект разговора, чтобы ничего не забыть.

2.5. Заключительная фаза.

Цель телефонного разговора на заключительном этапе сводится к тому, чтобы у Вашего абонента осталось благоприятное впечатление от общения с Вами. Для этого следует еще раз уточнить наметившийся компромисс, перефразировать его, чтобы получить подтверждение, и просить согласие на выполнение совместно принятого решения. Прощаться следует сердечно, используя для этого такие фразы: *«Всегда в вашем распоряжении», «Благодаря Вам», «Благодаря нашему сотрудничеству», «Спасибо, что Вы пошли нам навстречу» и т. п.*

Необходимо дождаться гудка после того, как собеседник опустит трубку. Прощание будет простым и легким, если удалось обслужить собеседника так, как он этого хотел. Помните, что молчание в момент окончания разговора, в момент прощания создает очень плохое впечатление, оставляет собеседника с чувством неудачи, отсутствия интереса.

Одна из ошибок – начать размышлять, бросая реплики: *«Как будто все», «Кажется, все...» и т.д.*

Такие финалы складываются в телефонных разговорах, не подготовленных и не продуманных заранее, и это может произвести не очень хорошее впечатление на собеседника.

ГЛАВА 3. ОСНОВНЫЕ МАКСИМЫ ТЕЛЕФОННОЙ КОММУНИКАЦИИ.

Телефон является наиболее часто используемым и наиболее утомляющим средством коммуникации. Кроме того, это наиболее частый источник «помех» в деловой жизни организации. Обычно из 10-ти сотрудников 9 проводят у телефона, по крайней мере, 1 час в день, а 4 из них разговаривают по телефону более 2 часов в день

Ошибки в телефонной коммуникации стоят достаточно много (по времени и средствам). Чаще всего они возникают по следующим причинам:

- неясная цель разговора;
- импровизация в подготовке к разговору;
- неблагоприятное для звонка время;
- звонок без предварительной договоренности и подготовки документов;
- предварительно не зафиксированы ключевые слова разговора;
- не объясняется причина и цель разговора;
- монологи вместо выслушивания с постановкой вопросов;
- не ведется последующая запись разговора;
- неконкретные договоренности.

Говоря о телефонном процессе в целом, уместно было бы выделить основные максимы телефонной коммуникации. Используя телефон для делового общения, работник обязан:

- Быть готовым к любому типу телефонного звонка.
- Быстро обслуживать вызов и не заставлять ждать собеседника.
- Сердечно приветствовать, представиться («улыбка слышна»), говорить медленно и ясно, быть уверенным, что собеседник слышит и прекрасно понимает;
- Четко произносить слова, не заслонять микрофон. Быть кратким. Сводить фразу до минимума (помните, что начало разговора определяет его ход и его завершение).
- Если первый контакт имеет для цели разговора особое значение, можно кратко напомнить о совместных делах. Незнакомцу уместно кратко представиться.
- Внимательно выслушивать проблему собеседника. Не перебивая, концентрироваться на его словах, поддерживать его речь и записывать, чтобы не заставлять его повторять.
- Сначала сообщить, «о чем идет речь», и только затем, объяснить причины и подробности.
- Важно знать проблемы партнера. Для этой цели необходимо задавать нужные вопросы и никогда не заставлять его повторять.
- Отвечать без «заражения» агрессивностью или нервным состоянием собеседника. Напротив, необходимо передать ему уверенность, сердечность и спокойствие.
- Найти лучшее решение и сообщить об этом партнеру, заставить почувствовать ваше искреннее желание помочь ему.
- Не заставлять ожидать собеседника на линии связи, если же возникает в этом необходимость, то пауза должна быть короткой и с указанием причины, почему возникло такое ожидание.
- Избегать обсуждения рекламаций и замечаний, не умалять и не игнорировать их, считать, что это важно для собеседника и помогать ему их разрешать.
- Не прерывать разговор по той причине, что по другому аппарату поступает важный звонок. В случае необходимости спросить, можно ли прерваться, и заверить в том, что Вы перезвоните через 10 минут.
- Всегда проверять собранные данные. Прежде чем распрощаться, вновь подтвердить принятое с Вашим партнером соглашение. Если соглашение принято, всегда сердечно желать дальнейшего сотрудничества.
- По возможности не прибегать к услугам телефона, когда необходимо:
 - поздравить с днем рождения партнера пожилого возраста;
 - выразить соболезнование;
 - пригласить своих партнеров преклонного возраста на торжественные мероприятия, приемы, пресс-конференции.
- Избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми.
- Изъясняться четко и спрашивать согласие своего абонента, если хотите записать разговор на пленку или подключить параллельный аппарат. В конце разговора кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

- Во время разговора записать такие важные подробности, как имена, цифры и основную информацию, с которой потом смогут ознакомиться и которую могут понять подчиненные или коллеги.
- Приучить себя к тому, чтобы составлять записи всех важных телефонных разговоров.
- Следить, особенно при междугородных разговорах, за продолжительностью – стоимостью Вашего разговора.
- Завершать разговор, как только достигнута его цель!
Существуют выражения, которых необходимо избегать в телефонном разговоре, если Вы хотите, чтобы Вас правильно поняли, а именно:
 - Слова или выражения, демонстрирующие Вашу неуверенность в чем-либо.
 - Слова или выражения, заставляющие собеседника сомневаться в Вашей искренности.
 - Слова или выражения, вызывающие недоверие у собеседника.
 - Слова или выражения, которые бесполезны и только уменьшают ясность сообщения. Слова должны быть:
 - простыми, ясными, адаптированными к собеседнику, исключая слишком сложные или технические термины;
 - яркими, живыми, образными, окрашенными эмоционально.

Должны исключаться:

- отрицательные фразы, начинающиеся с «нет», «нельзя»;
- жаргонные и вульгарные слова;
- фальшивые намеки на фамильярность («Говоря между нами...», «Это останется между нами» и т.д.)
- агрессивные, категорически отрицательные фразы («Я не согласен с Вами», «Вы разве не знаете?», «Вы ошибаетесь» и т.д.);
- пустые выражения типа: «думаю, что», «может быть» и т.д.;
- выражения с превосходной степенью «наилучший», «чудеснейший» и т.д.

Защита от телефона

Ниже приведен ряд советов, с помощью которых Вы сможете избавиться себя от бесполезной потери времени в течение рабочего дня:

1. Проинформируйте всех своих потенциальных абонентов, с которыми Вы часто говорите по телефону (подчиненных, коллег, клиентов, друзей, жену, детей), о том, когда Вам не звонить.
2. Назначьте, по возможности, время для ежедневных активных (исходящих от Вас) телефонных переговоров.
3. Сообщите своим абонентам время, когда Вам лучше всего звонить.
4. Избегайте в конце разговора таких фраз, как «Позвоните мне как-нибудь!», если Вы желаете, чтобы человек позвонил еще раз.
5. Не заставляйте ждать людей, которые рассчитывают получить от Вас известие, а звоните точно в назначенное время, прежде чем они позвонят Вам и напомнят.
6. Пусть все входящие телефонные звонки идут через Вашего секретаря или через автоответчик.
У многих людей есть эмоциональное предубеждение против автоответчика. Он «глушит» все звонки без разбора. Однако его преимущества по сравнению с полным отключением телефона состоят в том, что после завершения всех дел можно прослушать сообщения абонентов и позвонить им.
7. Если у Вас нет секретаря или автоответчика, Вы сможете защититься от ненужных звонков с помощью таких кратких и точных фраз, как: «Я перезвоню вам позже» или «Пожалуйста, перезвоните мне в 16 часов».

Общие правила и формы речевого этикета

- Не опускайтесь до фамильярности. Нельзя использовать в диалоге слова типа: «пока», «привет» и т. д.
- В рабочее время по служебному телефону используйте стандартный литературный язык, поддерживая репутацию образованного и грамотного человека.
- Телефонная речь должна быть несколько более стандартной, формальной, чем обычный разговорный язык.
- Не допускайте того, чтобы Вас неправильно поняли или превратно истолковали смысл Ваших слов. Говорите ясно, конкретно, без намеков и двусмысленностей.
- Не допускайте, чтобы по Вашей вине на долгое время в трубке установилось тишина. Не прикрывайте трубку ладонью – это не работает,
- Не употребляйте уменьшительных и ласковых имен.
- Не поддакивайте собеседнику, чтобы у него не сложилось впечатление, что Вы согласны со всеми его словами. Говорите «нет», когда это действительно нужно.
- Мужчина должен положить трубку позже, чем женщина.
- Молодой человек не может прекратить разговор до того, как закончит говорить человек старше его по возрасту.
- Подчиненное лицо может опустить трубку после того, как это сделает лицо вышестоящее.
- Если разговаривают два равных по возрасту и положению человека, то последние слова произносит тот, кто звонил.

Тактичность – необходимое условие любого телефонного разговора. Нельзя «наседать» на собеседника, если он не расположен к откровенной беседе. Нельзя устраивать подобие допроса. Неэтично злоупотреблять вниманием и временем собеседника, отклоняясь от темы разговора. Не обсуждайте по телефону скользкие моменты, взаимоотношения и т.д.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Атласов Н., Атласова С., Погребенский В. Как продать по телефону. – Израиль, Иерусалим - Натания, 1994.
2. Беру П. Обуздай свой телефон. - Минск: Издательство «Амалфея», 1996.
3. Власова Н. ...И проснешься босом. Справочник по психологии управления. Книга 1.- Новосибирск: Издательство «Экор», 1993.
4. Власова Н. ...И проснешься босом. Справочник по психологии управления. Книга 3.- Новосибирск: «Экор», 1993.
5. Дип С., Сеснен Л. Верный путь к успеху. М.: Издательство «Вече-Первей-Аст», 1995.
6. Иосефович Н. Ты - босс. Как стать толковым руководителем. - М.: Издательство «Вече-Персей-Аст», 1995.
7. Карелин А. Снег на листьях или психотехнология успеха. - Саратов: ТОО «Труба», 1994.
8. Кнебель Х. Правильно ли я веду себя при устройстве на работу. - М., 1996.
9. Ксенчук Е., Киянова М. Технология успеха. - М.: Издательство «Дело», 1993.
10. О'Коннор Д., Сейнор Д. Введение в нейро-лингвистическое программирование. - Минск, 1996.
11. Шандезон Ж., Лансестр А. Методы продажи. - М.: Издательская группа «Прогресс», 1993.