

Раціоналізація телефонної розмови

Телефонна розмова - один із різновидів усного мовлення, що характеризується специфічними ознаками, зумовленими екстра мовними причинами.

Фахівці з проблем усного ділового спілкування пропонують дотримуватися таких правил ведення телефонної розмови.

Якщо телефонуєте ви:

1. Привітайтеся.
2. Назвіть організацію яку ви представляєте.
3. Представтесь (назвіть прізвище, ім'я та по батькові й посаду, що її ви обіймаєте).
4. Якщо телефонуєте в установу чи незнайомій людині, слід запитати прізвище, ім'я та по батькові свого співрозмовника. Можете також повідомити, з ким саме ви хотіли б поговорити.
5. Якщо телефонуєте у важливій справі, запитайте спершу, чи є у вашого співрозмовника достатньо часу для бесіди.
6. Попередньо напишіть перелік питань, котрі необхідно з'ясувати, і тримайте цей перелік перед очима упродовж усієї бесіди.
7. Завжди закінчує розмову той, хто телефонує. Завершуючи розмову, неодмінно попрощайтесь, пам'ятаючи, що нетактовно класти слухавку, не дочекавшись останніх слів вашого співрозмовника.
8. У разі досягнення важливих домовленостей згодом надішліть підтвердження листом або факсовим повідомленням.

Якщо телефонують вам:

1. спробуйте якомога швидше зняти слухавку й назвіть організацію, яку ви представляєте.
2. У разі потреби занотуйте ім'я, прізвище та контактний телефон співрозмовника;

3. Розмовляйте тактовно, ввічливо.
4. Не кладіть несподівано трубку, навіть якщо розмова є нецікавою, нудною та надто тривалою для вас.
5. Якщо ви даєте обіцянку, намагайтесь дотримати слова й виконати її якомога швидше.
6. У разі виникнення складних питань запропонуйте співрозмовникові зустріч для детального обговорення суті проблеми.
7. Завжди стисло підсумуйте бесіду, перелічіть ще раз домовленості.

Незалежно від того, хто телефонує:

1. Будьте доброзичливим, у жодному разі не виказуйте свого невдоволення чимось.
2. Ставте запитання та уважно вислуховуйте відповіді на них.
3. Намагайтесь залишатися тактовним і стриманим, навіть якщо розмова стає вельми неприємною для вас.
4. Симпатія до вас зростає, якщо ви кілька разів упродовж бесіди назвете співрозмовника на ім'я та по батькові.
5. Пам'ятайте, що по телефону звучання голосу значною мірою спотворюється, тому ваша артикуляція неодмінно повинна бути чіткою, а темп мовлення - рівним, тон - спокійним, витриманим.
6. Намагайтесь якомога ширше використовувати лексичні можливості літературної мови (насамперед багату синоніміку), але при цьому завжди висловлюйтесь стисло й точно, правильно побудованими реченнями. Стежте за логікою викладу своїх думок, послідовністю, розмовляйте середнім за силою голосом.

За матеріалами: *Українська мова за професійним спрямуванням - Шевчук С.В.* [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу:
http://pidruchniki.ws/1056041240628/dokumentoznavstvo/etiket_telefon_noyi_rozmovi