

Ой,
а я ще хотіла
дізнатися...



Як правильно вести телефонну розмову



Беріть слухавку не пізніше третього дзвінка. Важливе не лише перше слово, яке почує співрозмовник, а й як довго він очікуватиме на відповідь.



Якогомога швидше з'ясуйте, як звати співрозмовника. Людям подобається, коли до них звертаються персонально. Переконайтеся, що ви правильно почули ім'я, використовуйте його під час розмови.



Не змушуйте співрозмовника чекати довго. Поясніть, чому просите почекаати. Подякуйте за розуміння. Якщо очікування затягується, попросіть дозволу перетелефонувати та домовтеся про час дзвінка.



Беріть участь у розмові, утримуйте ініціативу, надавайте інформацію, не чекаючи навідних запитань. Співрозмовник не має витягувати з вас інформацію.



Розмовляйте грамотно. Звертайте увагу на те, як звучить ваш голос, стежте за дикцією. Не використовуйте жаргонні вирази, слова-паразити, правильно наголошуйте слова. Ваше мовлення має бути виразним, без ефекту «лінивої вимови».



Стежте за своїм голосом. Якщо ви розмовляєте по телефону і паралельно робите ще щось, то ваш голос обов'язково «повідомить» про це співрозмовника. Це може його образити, тому всю увагу приділяйте людині, з якою говорите.



Постарайтесь зрозуміти з першого разу, про що говорить співрозмовник. Папір і ручка мають бути під рукою. Вони знадобляться, щоб занотувати важливу інформацію.



Зберігайте спокій і не виявляйте незадоволеність поведінкою співрозмовника — ні інтонацією, ні словами. Під час розмови недопустимі: роздратування, зверхність, панібратство, повчання.

Скільки
ж можна
чекати?

