

УДК 658

Шкутова О. - ст. гр. БМ-31

Тернопільський державний технічний університет імені Івана Пулюя

ПРИНЦИПИ ЕФЕКТИВНОГО ВЕДЕННЯ ТЕЛЕФОННОЇ РОЗМОВИ

Науковий керівник: старший викладач Юрик Н.Є.

В наш час з розвитком ринкових відносин підприємства приділяють велику увагу правилам організації ділових комунікацій. Саме від правильності ділового спілкування з постачальниками, покупцями, інвесторами та іншими суб'єктами зовнішньої взаємодії залежить успішність організації. Існує декілька способів ділового спілкування: безпосереднє спілкування (при зустрічі), ділова переписка та телефонні розмови. Доцільно зауважити, що телефонні розмови значно спрощують процес бізнес комунікацій. Роль телефонного зв'язку в діловому спілкуванні неоднозначна. Прискорюючи вирішення деяких ділових проблем, такий вид спілкування водночас часто є головною причиною відволікання ділової людини від термінових справ, які вона вирішує протягом робочого дня. А тому необхідно засвоїти деякі принципи телефонної розмови, які допоможуть ефективніше використовувати її як засіб спілкування:

1. Заздалегідь треба продумати зміст розмови і вибрати достатньо тривалий проміжок часу.
2. Розмову з партнером по телефону слід вести на позитивному емоційному рівні, щоб враження від організації, яку ми представляємо, було позитивним.
3. Загальним правилом будь-якої телефонної розмови є максимальна її насиченість інформацією при граничній чіткості, точності та лаконічності. Телефонна розмова не повинна перевищувати 5-6 хв.
4. Розмовляючи по телефону, слова слід вимовляти звичайним рівним голосом. Дуже гучна мова часто звучить нерозбірливо. Особливо вона недоречна у випадку, коли партнер вас чує добре. Головне при розмові по телефону - чітко вимовляти дати, числа, прізвища, назви міст тощо.
5. Треба завжди пам'ятати, що телефонна розмова має вестись у формі діалогу, а тому, якщо партнер дуже довго роз'яснює, не слід мовчати.
6. Власне ставлення до сказаного треба висловлювати доречними репліками, інакше може скластися враження, що зв'язок перерваний.
7. Якщо сталося роз'єднання з технічних причин, відновляє зв'язок той, хто телефонував.
8. Закінчує розмову той, хто її почав. Іноді партнери-чоловіки віддають у цьому перевагу жінці, якщо вона їхній співрозмовник.

Звичайно телефонна розмова не може в повній мірі замінити живе спілкування із діловим партнером, так як не дає можливості знати чим займається співрозмовник, який у нього вираз обличчя, чи правильно він вас розуміє, проте вона може стати першим кроком в налагодженні хороших стосунків. Дотримання даних правил допоможе досягти успіху у діловому спілкуванні та скласти позитивний імідж для організації.