

УДК

Василишин Т. – ст. гр. БМ-31

Тернопільський державний технічний університет імені Івана Пулюя

УМОВИ ЕФЕКТИВНОЇ ТЕЛЕФОННОЇ РОЗМОВИ

Науковий керівник: старший викладач Юрик Н.Є.

Телефонна розмова — один із різновидів усного мовлення, що характеризується специфічними ознаками, зумовленими екстрамовними причинами:

- співрозмовники не бачать один одного й не можуть скористатися невербальними засобами спілкування, тобто передати інформацію за допомогою міміки, жестів, відповідного виразу обличчя, сигналів очима тощо (відсутність візуального контакту між співрозмовниками);
- обмеженість у часі (телефонна бесіда не може бути надто тривалою);
- наявність технічних перешкод (втручання сторонніх абонентів, поганий зв'язок).

Отже, якщо ви людина ділова й цілеспрямована, передбачлива, турбуєтеся про власний авторитет, а також престиж своєї фірми і звикли враховувати все до найменших дрібниць, то вироблення і реалізація певних принципів поведінки при телефонному спілкуванні є просто необхідними і незамінними.

Саме тому, ми пропонуємо дотримуватись наступних правил ведення телефонної розмови.

Якщо телефонуєте ви:

- насамперед привітайтеся, назвіть організацію, яку ви представляєте, а також своє прізвище, ім'я та по батькові;
- 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;
- у важливій справі, запитайте спочатку, чи є у вашого співрозмовника достатньо часу для бесіди;
- попередньо напишіть перелік питань, котрі необхідно з'ясувати і тримайте його перед очима упродовж усієї бесіди;
- закінчуйте розмову першим: завжди закінчує розмову той, хто телефонує. Завершуючи розмову, неодмінно попрощайтеся;
- у випадку досягнення важливих домовленостей згодом надішліть підтвердження листом або повідомлення факсом.

Якщо телефонують вам:

- спробуйте якомога швидше зняти слухавку й назвіть організацію, яку ви представляєте;
- у випадку потреби занотуйте ім'я, прізвище та контактний телефон співрозмовника;
- розмовляйте тактовно, ввічливо, демонструйте розуміння сутності проблем того, хто телефонує;
- не кладіть несподівано слухавку, навіть якщо розмова є нецікавою, нудною та надто тривалою для вас.

Не варто телефонувати по особистих справах зі службового телефону, а в службових справах недоречно телефонувати додому тій особі, котра має їх виконати.

І насамкінець, не зловживайте займенником Я, адже ваша розмова — діалог, а не монолог.