

Алгоритм телефонного разговора для сотрудников СОГБУ «Центр» Вишенки»

Приветствие. Поднимать трубку принято до четвертого звонка.

Правила приветствия

Приветствию во время телефонного разговора должно уделяться особое внимание. Во многих предприятиях, организациях существует определённая схема приветствия. Согласно этикету, первым приветствует в телефонном разговоре тот, кто снимает трубку, т.е. принимающий звонок. Звучит это примерно так: «Добрый день, Центр «Вишенки», отделение социально-консультативной помощи, специалист Ф.И.О!»

Когда приветствие слишком затягивается и звонящий не хочет всего этого слышать, приветствие можно сократить до минимума: «Центр «Вишенки», здравствуйте!».

Очень неловко выглядит долгая пауза при звонке, либо же когда при поднятии трубки произносится «секундочку», это вызывает у звонящего чувство недоброжелательности и понижает авторитет учреждения в целом. Это считается ошибкой. Так же не следует во время делового телефонного разговора использовать слова «Алло», «Да», «Привет» и т.д.

Приветствие звонящего сопровождается словами -- «здравствуйте» или, в зависимости от времени суток, -- «доброе утро», «добрый день», «добрый вечер». Далее следует имя (или фамилия, титул) человека, которого вы приветствуете, например: «Здравствуйте, Иван Иванович» или «Добрый день!». При менее официальном приветствии обращение опускается. Слова приветствия произносятся четко, не слишком быстро, но и не медленно. Слова приветствия, как правило, сопровождаются улыбкой. Тон должен быть обязательно доброжелательным. Это очень хорошо воспринимается при телефонном разговоре.

Представление получателя услуг. Маленькая психологическая тонкость - не спрашивайте: «Могу ли я Вам помочь?» - в ваши функциональные обязанности изначально входит решение ряда организационных вопросов. К тому же звонящий не должен решать за Вас, что тот должен делать. Следующий важный этап телефонного разговора - просьба звонящему назвать свое имя. «Представьтесь, пожалуйста» или «Как Вас представить?»

Содержание разговора. Не спешите рассказывать звонящему всю информацию, которой вы владеете. Внимательно выслушайте собеседника, проанализируйте суть телефонного обращения. Отвечайте на поставленные вопросы. Если вы не владеете ситуацией, запишите контактную информацию, уточните ответ и перезвоните.

Сотрудники СОГБУ «Центр» «Вишенки» должны владеть следующей информацией:

- контактная информация для обращения в учреждения, в том числе электронный адрес и сайт, контактная информация для обращения в вышестоящие учреждения;

- правила поступления в учреждение и перечень документов, необходимых для приема на стационарное обслуживание;
- режим работы учреждения и его специалистов;
- стандарты и наименования услуг, оказываемых учреждением

Прощание. Прощание - лакмусовая бумажка телефонного этикета. Как заканчивается разговор, как прощаются люди, характеризует их не меньше, чем умение красиво выстроить беседу. Во время обучения телефонных операторов тренеры всегда обращают внимание на важный нюанс: отвечая по телефону, нужно улыбаться, тогда ваше настроение передается звонящему и оставляет приятное **ощущение от разговора.**

Некоторые рекомендации

В деловом общении следует отказаться от нейтральных отзывов и заменить их информативными. Сняв трубку, нужно сразу же назвать свое учреждение (а по внутреннему телефону структурное подразделение), а также свою фамилию. Таким образом, отвечая на звонок, нужно всегда представляться. Люди хотят знать, с кем они разговаривают.

Для того чтобы выяснить, что вам нужно, задавайте вопросы по анкетному принципу ("Откуда вы звоните?", "Ваша фамилия и номер вашего телефона?" и т.п.).

При телефонном разговоре *следует*:

1. Поднять трубку до четвертого звонка телефона.
2. Говорить: "Доброе утро (день)", представиться.
3. Спрашивать: "Чем я могу вам помочь?"
4. Концентрировать внимание на одной беседе и внимательно слушать.
5. Предложить перезвонить, если это требуется для выяснения деталей.
7. Записать номер звонящего, записать вопрос, ответ на который требует выяснения перезвонить ему.

Не следует:

1. Долго не поднимать трубку.
2. Говорить: "Привет", "Да" и "Говорите", когда начинаете разговор.
3. Спрашивать: "Могу ли я вам помочь?"
4. Вести две беседы сразу.
5. Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго.
6. Использовать для записок клочки бумаги и листки календаря.
7. Передавать трубку помногу раз.
8. Говорить: "Все обедают", "Никого нет", "Пожалуйста, перезвоните".
9. Нельзя задавать вопросы типа "С кем я разговариваю?" или "Что вам нужно?". Надо следить за своей дикцией (не чмокать и т.п.). Если вы говорите с акцентом, постарайтесь говорить отчетливо. Избегайте привычки зажимать микрофон рукой, чтобы что-то сказать коллегам.

Если звонящий высказывает по телефону жалобу, не говорите ему: "Это не моя ошибка", "Я этим не занимаюсь" и т.д. Дайте ему выговориться до конца; выразите ему сочувствие, а если виноваты вы, извинитесь; запишите его имя и телефон, другие данные. Если вы обещали ему перезвонить, сделайте это как можно скорее, даже если вам не удалось решить проблему к назначенному сроку.

Существуют выражения, которых следует избегать при телефонных разговорах, чтобы о вашей фирме не сложилось превратного представления. К ним, в частности, относятся:

1. **"Я не знаю"**. Никакой другой ответ не может подорвать доверие к вам и вашему учреждению столь быстро и основательно. Прежде всего, ваша работа заключается в том, чтобы знать - именно поэтому вы занимаете свое место. Если же вы не в состоянии дать ответ вашему собеседнику, лучше сказать: "Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас".

2. **"Мы не сможем этого сделать"**. Вместо отказа "с порога" предложите, например, подождать, прежде чем вы поймете, чем можете оказаться полезными, и попытайтесь найти альтернативное решение. Рекомендуются всегда в первую очередь сосредоточиваться на том, что вы можете сделать, а не на обратном.

3. **"Вы должны..."**. Серьезная ошибка. Получатель услуг вам ничего не должен. Формулировка должна быть гораздо мягче: "Для вас имеет смысл..." или "Лучше всего было бы...".

4. **"Подождите секунду, я скоро вернусь"**. Задумайтесь, вы хоть раз в жизни успевали управиться со своими делами за "секунду"? Вряд ли. Скажите вашему собеседнику что-то более похожее на правду: "Для того чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете подождать?". Если нет договоритесь о том, что вы перезвоните.

5. **"Нет"**, произнесенное в начале предложения, невольно приводит к тому, что путь к позитивному решению проблемы усложняется. Универсальных рецептов, чтобы избавиться от "отрицательного уклонения", нет. Каждую фразу, содержащую несогласие с собеседником, следует тщательно обдумывать