

Стаття розкриває один із найважливіших елементів фірмового стилю та надає практичні рекомендації щодо вдосконалення мистецтва спілкування по телефону.

Статья раскрывает один из важных элементов фирменного стиля и даёт практические рекомендации по усовершенствованию искусства общения по телефону.

The article, written by Yaremenko L.B. under the title "Etiquette of business communication over the telephone" describes one of the most important elements of firm's style and gives practical suggestions on how to improve telephone communication skills.

⟨Лариса Ярёмченко⟩

ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

В предпринимательской и коммерческой деятельности важную роль играют деловые беседы по телефону и переговоры. Изучением этики и психологии переговорных процессов занимаются не только отдельные исследователи, но и специальные центры, а методика ведения переговоров включена в программы подготовки специалистов различных профилей. Деловые беседы и переговоры осуществляются в вербальной форме (англ. verbal -словесный, устный), которые требуют от участников общения не только грамотности, но и следования этике речевого общения. Особую важность знания вербальных и невербальных аспектов общения приобретает при ведении переговорных процессов с иностранными партнёрами, представляющими иные культуры и религии, так как процесс общения часто сопровождается непониманием реалий и неадекватным поведением на деловых переговорах. Предлагаемые переводчиком (участником переговоров) семантические вариации часто становятся причиной неверного понимания, ибо во многих случаях вовсе не очевидно точное значение, приписываемое символу отправителем. Символ не имеет неповторимого значения, которое проявляется через опыт общения и варьируется в зависимости от контекстов, от ситуации, в которой он использован. Поскольку у каждого человека свой опыт и каждый акт обмена информацией в определённой мере является новой ситуацией, никто не может быть абсолютно уверен в том, что другое лицо припишет то же значение символу, которое мы ему придали. Для эффективного обмена информацией необходимо прийти к пониманию истинного значения используемых слов и добиться понимания значения, которое вы вкладываете в слова. Семантические барьеры, таким образом, могут создавать коммуникативные проблемы для компаний, действующих в многонациональной среде.

Важной составляющей в общении по телефону является овладение этикой, коммуникативно-языковыми структурами, вокабуляром и практическими навыками ведения официальных, деловых бесед по

телефону на английском языке. В целях экономии времени в начале и конце телефонного разговора принято употреблять однотипные обороты, на которые стоит обратить внимание. Например:

"Could I speak to Mr. Brown, please?"

"Can I give him a message?"

"Can I tell Mr. Smith who's calling?"

"Sorry, you've got the wrong number."

"I'm sorry, we have been disconnected."

"Sorry, I must have got the wrong extension.

Could you transfer me back to switchboard, please?"

"I'm looking forward to meeting you."

"My best regards to Mr. Smith . Goodbye."

"I'm sorry, there's no reply".

"Hold the line, please ... You're through now. Go ahead please" [1].

Примеры этикета делового телефонного разговора имеют в своём запасе целый ряд реплик для корректировки общения.

Следует помнить, что телефон усугубляет недостатки речи; ускоренное (скороговорное) или замедленное произношение слов затрудняет их восприятие. Особенное внимание нужно уделить произношению чисел, цифр, имён собственных, а также согласных звуков. Если в разговоре встречаются названия городов, фирм, имена собственные, фамилии и т.п., которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить в соответствии с общепринятой структурой передачи слов по буквам. Например:

A-APPLE (or ARTHUR)

B-BEN

C - CHARLIE

D - DAVID (or DONALD)

E-ENGLAND (or EDWARD) и т.д. [4].

С нашей точки зрения, главные правила культуры общения по телефону - краткость (лаконичность), чёткость и ясность не только в мыслях, но и в их изложении. Разговор должен проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций, так как ваш собеседник не может оценить, ни во что вы одеты, ни выражения вашего лица, ни интерьера помещения, где вы находитесь, ни других невербальных аспектов, которые помогают судить о характере общения. Однако есть невербальные средства коммуникации,

которыми можно манипулировать в общении по телефону. К ним относятся: момент, выбранный для паузы, и её продолжительность, молчание, интонация, выражающая энтузиазм и согласие или обратную реакцию. Много значит, как быстро человек снимает трубку - это позволяет судить о том, насколько он занят, до какой степени заинтересован, чтобы ему позвонили. У телефонного разговора по сравнению с письмом есть одно важное преимущество: он обеспечивает двухсторонний непрерывный обмен информацией, независимо от расстояния. Но к деловому телефонному разговору надо тоже тщательно готовиться, потому что плохая подготовка, неумение выделить в нём главное приводит к значительным потерям рабочего времени. Максимальную трудность представляет для собеседников начало беседы. Даже если партнёры очень хорошо знают суть предмета разговора, практически всегда появляется "внутренний тормоз", когда речь идёт о начале беседы. Некоторые партнёры допускают ошибку, игнорируя этот этап, переходят сразу к сути проблемы. Можно сказать, что они переходят к началу поражения. Образно говоря, этот процесс можно сравнить с настройкой инструментов перед концертом. В любом случае, на этом этапе беседы нужно выработать правильное и корректное отношение к собеседнику. Ведь начало беседы - это своеобразный трамплин для продолжения общения. Собеседник обычно более внимательно слушает именно начало разговора - часто из любопытства или в ожидании чего-то нового. Первые два - три предложения создают внутреннее отношение собеседника к нам и самой беседе, по первым фразам у собеседника складывается и впечатление о нас. Приведём несколько типичных примеров так называемого "самоубийственного" начала беседы:

"Извините, если я помешал ..."

"Я бы хотел ещё раз услышать ..."

"Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать..."

"Давайте мы с вами быстренько обсудим ..."

Не следует такими первыми предложениями вынуждать собеседника подыскивать контраргументы и занимать оборонительную позицию, хотя для него -это логичная и совершенно нормальная реакция.

Желательно следовать таким советам, которые помогут лучше соблюдать телефонный этикет:

1. Основа успешного проведения делового телефонного разговора - компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приёмами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решать проблемы или

оказывать помощь в её решении. Важно, чтобы служебный, деловой телефонный разговор вёлся в спокойном, вежливом тоне и вызывал положительные эмоции. Психологи отмечают, что продолжительность телефонных разговоров зависит от эмоциональной окраски. Существенное значение имеет также умелое проявление экспрессии, которая свидетельствует об убеждённости человека в том, что он говорит, в его заинтересованности рассматриваемыми проблемами. Во время разговора надо уметь заинтересовать собеседника своим делом.

2. Искусство ведения телефонных разговоров состоит в том, чтобы кратко сообщить всё, что следует, и получить ответ. Всем известно, что "Кто выиграл время - тот выиграл всё". В японской фирме не будут долго держать сотрудника, который не решит деловой вопрос за 3 минуты.

Как свидетельствуют факты, в телефонном разговоре 30 - 40% занимают повторения слов, фраз, ненужные паузы и лишние слова. Следовательно, к телефонному разговору надо тщательно готовиться: заранее подобрать все материалы, документы, иметь под рукой необходимые номера телефонов, адреса организаций или нужных лиц, календарь и т.п. Желательно составить план беседы, записать основные вопросы и предположительные ответы. Для подготовки к междугородному или международному деловому разговору по телефону лучше разработать специальный бланк, в котором будущий разговор записывается с учётом прогнозируемых ответов, например, такой:

Дата		Время
Номер телефона		Организация
Фамилия, имя, отчество абонента		
Вопросы записываются заранее	Прогнозируемые ответы записываются заранее	Ответы записываются по ходу беседы
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.
Выводы: достигнутый результат, полученные сведения, дальнейшие действия и т. д.		
Исполнитель:		

1. Если там, куда вы звоните, вас не знают, уместно со стороны секретаря попросить вас представиться и узнать, по какому вопросу вы звоните. Назовите себя и кратко изложите причину звонка.

2. Нарушением норм делового этикета

считается выдавать себя за личного друга того, кому вы звоните, только для того, чтобы вас скорее с ним соединили.

3. Грубейшее нарушение - не перезвонить, когда вашего звонка ждут. Необходимо перезвонить при первой же возможности.

4. Если вы звоните человеку, который просил вас позвонить, а его не оказалось на месте или он не может подойти, попросите передать, что вы звонили. Потом нужно позвонить ещё раз или сказать, когда и где вас можно будет легко найти.

5. Если разговор предстоит длительный, назначьте его на такое время, когда можно быть уверенным, что у вашего собеседника достаточно времени на беседу.

6. Никогда не говорите с набитым ртом, не жуйте и не пейте во время разговора.

7. Если звонит телефон, а вы уже говорите в это время по другому аппарату, постарайтесь закончить первый разговор, а уж потом обстоятельно поговорить со вторым собеседником. Если можно, спросите у второго собеседника, по какому номеру перезвонить и кого позвать.

8. Говорить нужно медленно, но уверенно, чётко формируя мысли, не допуская возможности двусмысленного толкования сказанного.

9. Известно также, что при телефонном разговоре наблюдается такое явление, как пресыщение общением. Поэтому во время разговора надо соблюдать меру, иначе может потеряться смысл общения и возникнуть конфликт. Признаки пресыщения общения: возникновение и усиление беспричинного недовольства, раздражительность, обидчивость и т.п.

Чтобы сохранить деловые отношения, следует вовремя прекратить контакт.

Разговаривать по телефону - это искусство,

ведь манера разговаривать - это вторая по значимости вещь, после манеры одеваться, на которую человек обращает внимание и по которой складывается первое впечатление о его собеседнике.

Умение надлежащим образом вести деловое общение по телефону является одним из важнейших факторов, определяющим шансы добиться успехов в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности, заключении контрактов, договорённость по ценам, условиям платежа или претензиям, которые, в свою очередь, должны подтверждаться письмами с соответствующими подписями для обеспечения юридического основания достигнутой сделки. Дейл

Карнеги ещё в 30-е годы заметил, что успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 - от его умения общаться с партнёрами по бизнесу и клиентами по телефону [5].

Литература

1. *Effective Telephoning. Jeremy Comfort.* - Oxford, 1996. - P. 120.
2. *Business Opportunities. Vicki Hollett.* Oxford University Press, 1997. -P.66-74.
3. *Business Objectives. Vicki Hollett.* Oxford University Press, 1996/ - P. 16-28.
4. *Лукьянова Н.А. Настольная книга бизнесмена: Учебное пособие.* - М.: ГИС, 2000. - С.8-20
5. *Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей.* - Днепропетровск: Нонпарель, 1996.
6. *Communicating in Business. A short course for Business English Students. Simon Sweeney.* - Cambridge University Press, 2000. - P. 18-44.