

ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ТА ОФІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Тема 18. Робота секретаря-референта з організації телефонного обслуговування (4 год.)

Л.1.(2 год.)

1. Особливості телефонного зв'язку.
2. Етика спілкування по телефону. Загальні правила
3. Вхідні телефонні дзвінки. Комунікативна поведінка секретаря-референта.
4. Вихідні телефонні дзвінки. Комунікативна поведінка секретаря-референта

1. Особливості телефонного зв'язку

Телефонний зв'язок дає декілька суттєвих *переваг* у порівнянні з іншими засобами зв'язку:

- висока швидкість передачі інформації – вигреш у часі в порівнянні з телеграмою, телексом, листом;
- зв'язок з абонентом встановлюється негайно (за умови, що він доступний для розмови);
- необхідну інформацію можна отримати безпосередньо на робочому місці, не відкладаючи яку-небудь роботу;
- можливість ведення діалогу дозволяє відразу з'ясувати важливі питання і досягти домовленості;
- персональний “живий зв'язок”, що дозволяє негайно врегулювати можливі розбіжності;
- скорочення паперообміну і витрат на підготовку, відправлення, реєстрацію і вивчення повідомлень;
- економія грошей.

Переваги і недоліки телефонного зв'язку

Існують невербальні засоби і прийоми, які можна ефективно використовувати у телефонній розмові: мовчання; посилення чи ослаблення шумового фону; голосові інтонації, що виражають згоду; подив; ентузіазм чи розчарування; пауза в розмові (її тривалість, момент, коли її зробили).

Знання телефонного етикету і раціональних правил телефонного спілкування необхідне кожній діловій людині. Від уміння секретаря-референта вести телефонні переговори залежить репутація організації (фірми), а також розмах її ділових операцій.

Акустичною особливістю телефонної розмови є ефект дзеркальності: якщо говорити тихо, то й абонент буде відповідати напівголосно, навпаки, якщо говорити голосно, то і відповідати будуть підвищеним тоном. А неправильний тон бесіди може вплинути на взаєморозуміння, структуру і на ефективність розмови.

Телефон як один із комунікаційних засобів у роботі секретаря-референта забезпечує двосторонній безперервний обмін інформацією на будь-якій відстані: проводяться переговори, віддаються розпорядження, висловлюються прохання, надаються консультації, наводяться довідки; часто першим кроком на шляху укладання договору є саме телефонна розмова.

Чимало часу протягом робочого дня в секретаря займають телефонні переговори. Завдяки телефону підвищується оперативність ухвалення рішень, відпадає необхідність у листуванні, в поїзді в іншу організацію і т.д. В обов'язок секретаря входить: прийом телефонних викликів; відповідь абонентам; фільтрація викликів; з'єднання за потреби керівника з абонентом. Завдання секретаря – звільнити керівника від викликів, за якими може прийняти рішення відповідальний співробітник організації.

2. Етика спілкування по телефону. Загальні правила

Телефонний дзвінок повинен інструментом раціональної інформації і комунікації. Існує поняття етики телефонної розмови, яка полягає у дотриманні наступних *основних правил*:

- без зволікання (після 2-3 сигналів) знята слухавка свідчить про діловитість і спритність абонента;
- спочатку треба представитися: назвати своє прізвище чи організацію, той, хто дзвонить, переконається, що не помилився номером, і, скоріш за все, сам теж представиться;
- чемно, але наполегливо попросити того, хто дзвонить, представитися, якщо він не зробив цього сам;
- тон голосу повинен поєднувати спокійну доброзичливість і діловитість одночасно;
- неприпустимі зарозумілість, обурення, лемент, як і послужливість, підслесливість, приниження і страх;
- якщо людина, якій дзвонять, відсутня, варто запитати, що їй передати, або назвати час, коли вона буде на місці;
- якщо дзвонить постійний клієнт чи діловий партнер і його впізнали по голосу, то варто сказати йому це і назвати його, перш ніж він встигне представитися;
- вести розмову треба стримано, терпляче, без зайвих емоцій, спокійно, навіть якщо абонент дозволяє собі грубість;
- говорити коротко, про головне, без зайвих деталей;
- вживати ввічливі форми звертання, чітко вимовляти слова;
- закінчує розмову той, хто подзвонив; він же дзвонить повторно, якщо розмова була перервана з якихось причин;
- після закінчення розмови варто чемно попрощатися.

Щоб телефонна розмова дала бажаний ефект, варто дотримуватися *правил грамотного й ефективного ведення телефонної розмови*:

- заощаджувати час на фазі першого контакту;
- спочатку повідомити, про що йде мова, а потім уже пояснювати причини і деталі;
- не перериватися через інші дзвінки без згоди партнера;
- уникати паралельних розмов із третіми особами;
- використовувати паралельний апарат тільки за згодою співрозмовника;
- підсумовувати результати тривалої розмови, перелічити задачі, плани, заходи, терміни, виконавців;
- за потреби попросити чи пообіцяти письмове підтвердження розмови;
- записати найважливіші деталі (імена, цифри, суть питань і домовленостей);
- стежити за тривалістю (а значить, і вартістю) розмови;
- уміло завершувати розмову (як тільки мета її буде досягнута).

Під час розмови *корисно пам'ятати*, що:

- слова виразніше звучать після міні-пауз;
- цифри, прізвища і навіть запитання краще повторювати двічі;
- самі неприємні слова треба вимовляти звичайним голосом, щоб співрозмовник вдумувався в їхній зміст.

Щоб про організацію не склалося хибне враження, потрібно уникати в телефонних розмовах таких виразів:

✓ “Я не знаю”. Якщо немає змоги дати потрібну відповідь співрозмовнику, краще сказати: “Хороше питання... Дозвольте, я уточню це для вас”.

✓ “Ми не зможемо цього зробити”. Рекомендовано зосереджуватися на тому, що можна зробити, а не на зворотному. В іншому випадку потенційний клієнт звернеться тоді до іншої організації, і його нова розмова складеться більш вдало.

✓ “Ви повинні...”. Це груба помилка. Клієнт нічого не повинен. Формулювання повинно бути набагато м'якшим: “Краще було б ...”.

Типові помилки:

- невизначена мета розмови;
- імпровізація в підготовці до дзвінка;

- несприятливий для абонента час дзвінка;
- тривалі пошуки номера абонента;
- дзвінок без попередньої підготовки документів;
- монологи замість вислуховування відповідей і поставлених запитань;
- неконкретні домовленості;
- невміння вчасно завершити розмову;
- не ведеться наступний запис розмови.

Невміння провести телефонну розмову з максимальною ефективністю означає невміння правильно й ефективно організувати свою роботу.

Як правильно закінчувати розмову?

Важливо володіти умінням грамотно і чемно закінчити телефонну розмову. Для того, щоб *делікатно припинити тривалу розмову, найкраще послатися на те, що чекають невідкладні справи чи нарада, яка починається через кілька хвилин*. На завершення розмови варто домовитися про дату і час наступної розмови чи особистої зустрічі.

3. Вхідні телефонні дзвінки. Комунікативна поведінка секретаря-референта

Вхідні телефонні дзвінки є цінним і важливим каналом надходження управлінської інформації різного виду. Цей інформаційний потік повинен бути упорядкованим, систематизованим і певним чином відсортованим.

На практиці застосовують такі методи: відгородження, реакція на небажаний (неприємний) дзвінок, організація зворотного дзвінка і розмова без відкладання.

1. Ефективним засобом *відгородження* вхідних дзвінків є *розроблення для секретаря критеріїв*, згідно з якими він їх відхиляє, переносить чи пропускає до керівника. Ці критерії визначають:

- дзвінки, які повинні пропускатися до керівника негайно (мета дзвінка чи питання, яке треба вирішити);
- дзвінки, які можуть бути переадресовані підлеглим;
- питання, які секретар може вирішувати особисто з абонентом;
- у який час керівнику не повинні заважати (спокійні години);
- з ким взагалі не слід з'єднувати керівника;
- з ким можна з'єднувати керівника тільки у визначену годину (прийом);
- з ким треба з'єднувати керівника в будь-який час;
- коли варто пропускати “приватні” розмови і з ким;
- у який час керівнику краще зателефонувати повторно.

2. *Реакція на небажаний (неприємний) дзвінок*. Щоб уникнути конфліктної розмови з небажаним абонентом, який зателефонував, варто швидко оцінити ситуацію, налаштованість на розмову і вибрати один із двох варіантів дій:

- якщо дзвінок очікуваний і керівник готовий до розмови, то треба відразу ж висувати умови, повідомляти своє остаточне рішення чи прийнятні варіанти;
- якщо дзвінок несподіваний і керівник до принципової розмови не готовий, треба наполегливо відмовлятися від розмови, перенести її на зручний для себе час і покласти слухавку.

Якщо ж заздалегідь відомо і зрозуміло, що *конфліктна розмова неминуча*, найдоцільніше ретельно підготуватися до неї і подзвонити першим.

3. *Організація зворотного дзвінка*. Метод “зворотний дзвінок” полягає в перенесенні розмови на інший час, зручний для керівника, і *дзвонити обіцяє вже сам* керівник. Такий метод дає можливість керівнику краще підготуватися до майбутньої розмови. Крім того, вихідними дзвінками легше маніпулювати.

Метод використовують для того, щоб керівник не ламав власний графік роботи через позапланові чи несподівані дзвінки.

4. *Розмова без відкладання*. Цей метод використовують у випадку, коли пролунав несподіваний, неплановий вхідний дзвінок, який відхилити неможливо, недоцільно чи навіть небезпечно. У цьому випадку пропонується діяти за такою схемою:

- взяти телефонну книжку;
- з'ясувати, хто телефонує: прізвище, ім'я, назва організації, посада, яка справа в абонента (причина дзвінка);
- наскільки важлива і термінова справа (які терміни виконання);
- коли можна пере телефонувати (після того, як будуть готові матеріали);
- за яким номером телефонувати (при першому контакті: адреса, номер телефону, факсу, точне написання).

Правила:

✓ Говорити лише найголовніше, коротко; бути ввічливим: доброзичливий тон, вживання ввічливих форм спілкування, чітка дикція; бути витриманим: вести розмову терпляче, без емоцій, спокійно; не передавати по телефону інформацію, що має конфіденційний характер; неприпустимо займати службовий телефон розмовами з особистих питань, особливо у присутності відвідувачів.

✓ Не ігнорувати телефонні дзвінки – раптом телефонує партнер із цікавою пропозицією.

✓ Слід відмовитися від нейтральних “Слухаю”, “Так”, “Алло”. Потрібно завжди привітатися, представити фірму і назвати своє прізвище.

✓ Якщо секретар з'єднує абонента з керівником, то ніколи, знявши слухавку, не говорити “Так”, “Алло”. Потрібно сказати: “Я Вас слухаю”, “Слухаю Вас”, “Слухаю”.

✓ У розмові з клієнтом вживати фрази: “Чим я можу допомогти Вам?”. Це створює атмосферу довіри і допомагає краще зрозуміти співрозмовника.

✓ Якщо телефонують у той момент, коли секретар розмовляє з відвідувачем, то потрібно попросити вибачення і тільки тоді зняти слухавку. Відповідаючи абоненту, секретар повинен повідомити, що на даний момент розмовляє з відвідувачем, і тому слід домовитися зв'язатися пізніше. Відклавши телефонну розмову, секретар продемонструє відвідувачу, що ставиться до нього з великою повагою.

✓ У діловій розмові недопустимо що-небудь жувати або пити.

✓ Якщо керівнику зателефонували в той момент, коли в його кабінеті знаходяться колеги, він може у ввічливій формі пояснити, що хотів би поговорити конфіденційно, запропонувавши їм повернутися в свої кабінети, випити чашку кави. Після закінчення розмови можна запросити колег знову.

✓ У діловому спілкуванні по телефону важливо стежити за інтонацією, вимовою, гучністю, добирати правильні слова. Багатослівність шкодить іміджу. Потрібно бути лаконічним, ввічливим і доброзичливим.

✓ Якщо секретар не може одразу дати точну відповідь людині, яка зателефонувала, потрібно сказати: “Я зателефоную вам пізніше”. Потім зібратися з думками, підготувати необхідні матеріали, подумати, які додаткові питання можуть виникнути в абонента, коли секретар повідомить йому цю інформацію. Перш ніж зателефонувати, перевірити, чи всі документи, записи з іменами і цифрами, що цікавлять абонента, під рукою в секретаря.

✓ Використовувати в розмові фрази: “Чим я можу допомогти?”, “Чим я можу бути корисний?”.

4. Вихідні телефонні дзвінки. Комунікативна поведінка секретаря-референта

Для організації вихідних телефонних дзвінків протягом робочого дня вибирають два тимчасові проміжки: перед обідом і перед закінченням робочого дня. Такий метод (*телефонні блоки*) дозволяє попередньо підготуватися й обробити всі заплановані телефонні переговори одночасно чи декількома блоками.

Перевага методу перед розрізненими дзвінками полягає в тому, що *треба лише один-два рази підготуватися і потім виконувати однорідну роботу*. Розмови будуть планомірними, спрямованими і більш ефективними.

Телефонні блоки не повинні бути тривалістю більше 30 хв., щоб надовго не закривати надходження вхідних дзвінків (у випадку, якщо організація володіє тільки однією телефонною лінією). Якщо організація має декілька ліній і протягом робочого дня веде

інтенсивний телефонний обмін, то *доцільно виділити окремі номери для вхідних дзвінків і окремі – для вихідних.*

У телефонній розмові слід звернути увагу на два важливі моменти:

- початок розмови визначає весь її хід і її завершення;
- враження абонента від останніх фраз розмови повинно бути найкращим.

Правила:

✓ Якщо секретар телефонує в інше місто або важливим партнерам, йому корисно написати на аркуші паперу основні пункти майбутньої розмови, щоб, хвилюючись або поспішаючи, не упустити окремі важливі моменти.

✓ Якщо під час телефонної розмови на лінії відбувся збій і розмова обірвалася, передзвонює той, хто тільки що телефонував.

✓ Якщо змінилися обставини і ділова необхідність в дзвінку відпала, потрібно зателефонувати, вибачитися і повідомити, що питання вже вирішено.

✓ Під час розмови записувати лише суттєві моменти. Зробити конспект розмови і зберігати його в теці простіше, ніж тримати в пам'яті.

✓ Не обговорювати питання з некомпетентними людьми або людьми, які не наділені відповідними повноваженнями.

✓ Якщо під час розмови було досягнуто згоди, потрібно якнайшвидше письмово підтвердити досягнуту домовленість (протокол, відправлення листа із записом бесіди).

Останньою фазою раціонального ведення спілкування по телефону є реєстрація й підсумки вхідних/вихідних телефонних дзвінків. Це запис телефонних розмов. *Треба записувати всі важливі розмови, щоб мати документально зафіксовану інформацію.*