

ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ТА ОФІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

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

Л.2.(2 год.)

1. Етикет мобільного зв'язку.
2. Правила приймання й передавання телефонограм.
3. Користування автовідповідачем

1. Етикет мобільного зв'язку

Традиційні правила спілкування по телефону залишаються в силі: той, хто почав, той і закінчує розмову; краще, щоб телефонні дзвінки не переривали бесіду. Поряд із цим виникають нові правила, які враховують специфіку мобільного зв'язку.

Основні правила користування мобільним телефоном:

- ✓ він не повинен стати причиною незручностей чи прояву неповаги до навколишніх;
- ✓ знаходячись у приймальні або в кабінеті керівника, некоректно користуватися стільниковим телефоном;
- ✓ етика телефонної розмови рекомендує остерігатися використання гучного зв'язку (спікерфону); не слід користуватися гучним зв'язком без крайньої потреби і без попередження співрозмовника;
- ✓ неприпустимо користуватися мобільним телефоном на конференціях, під час нарад. У такому випадку необхідно переадресувати вхідний виклик на поштовий ящик голосової пошти або включити вібродзвінок замість звукового сигналу;
- ✓ не слід викладати мобільний телефон на стіл під час ділової зустрічі, щоб не демонструвати зневагу до співбесідника, ніби розмова з партнером є менш цікавою і значимою, ніж розмова, що очікується по телефону;
- ✓ необхідно намагатися компенсувати чи згладжувати ті незручності, які може спричинити навколишнім власник мобільного телефону. Той, хто розмовляє по телефону на ходу, іноді не вітається зі знайомими, не поступається на дорозі. У такій ситуації краще зупинитися збоку, закінчити розмову по телефону і після цього продовжувати йти.

2. Правила приймання й передавання телефонограм

Телефонограма – це службовий документ, який містить інформацію, передану за допомогою телефону.

Телефонограму складають, коли потрібно оперативно направити до підвідомчої установи (філії або відділення) термінове розпорядження або оповістити адресата про щось: ділову нараду, зустріч, засідання, збори, зміну в запланованому заході тощо.

Телефонограму складає, оформлює і передає секретар керівника (або інший працівник підприємства за дорученням керівництва). Оформлюють телефонограму на загальному, спеціальному (рис.1) бланку або на чистих аркушах паперу формату А5 в одному примірнику.

Якщо телефонограму з однаковим змістом потрібно передати кільком адресатам, то на окремому аркуші складають список адресатів із зазначенням номерів їх телефонів.

Текст телеграми має бути лаконічним, чітким, стислим. Обсяг тексту не повинен перевищувати 50 слів. Складаючи телефонограму, необхідно уникати слів, які рідко вживаються або складно вимовляються.

ДП «ЛЬВІВСЬКЕ» ТЕЛЕФОНОГРАМА 05.04.2021 № 10/02-123 Львів		Головному інженерові Ігнатенку С. М.
<u>Терміново повідомте про результати досліджень, отримані Вами у відрядженні.</u>		
Перший заступник генерального директора	<i>Журавель</i>	П.В. Журавель
Передав: референт Дмитренко О.І. <u>тел. 123-45-67</u>		<u>Прийняв:</u> секретар Павловська В.П. <u>тел. 987-65-43</u>
Час передавання: 10.00		

Рисунок 1. Зразок телефонограми

Передаючи телефонограму, слід дотримуватися такої послідовності:

- ✓ відрекомендуватися і назвати номер свого службового телефону;
- ✓ назвати вид документа;
- ✓ продиктувати текст телефонограми (і переконатися у правильності запису його абонентом);
- ✓ назвати посаду та прізвище особи, яка підписала телефонограму;
- ✓ записати назву посади, прізвище особи, яка прийняла телефонограму, номер її службового телефону, час передавання-приймання.

Про передавання-приймання телефонограми роблять відповідний запис у журналі реєстрації телефонограм. Бланк з текстом телефонограми підшивають до відповідної справи.

На підприємствах з невеликим обсягом документообігу телефонограми не оформлюють на бланку, а записують від руки у спеціально заведених для цього журналах.

Особа, яка приймає телефонограму, повинна повністю повторити (зачитати) її текст для підтвердження правильності запису. Прийнята телефонограма може бути спочатку застенографована або записана за допомогою звукозаписувальної техніки, а потім розшифрована і надрукована.

Одразу після оформлення прийнятої телефонограми її передають на ознайомлення посадовій особі, на ім'я якої вона адресована (як правило, керівникові або одному з його заступників). Розглянуті керівництвом телефонограми подаються згідно з резолюціями у відповідні структурні підрозділи на виконання.

3. Користування автовідповідачем

Телефонний автовідповідач (англ. *answering machine, answerphone*) – вбудований в телефон або приєднаний до телефону пристрій, який дозволяє автоматично записувати вхідні дзвінки в відсутність абонента.

Автовідповідач допомагає забезпечити постійний зв'язок та отримання інформації у разі відсутності абонента.

Принципові зміни щодо автовідповідачів почалися в цифрову епоху. Голосову інформацію стали зберігати спеціальні пристрої, що запам'ятовують: спочатку звуковий сигнал перетворюється в цифрову форму, а після записується в спеціальний ОЗП (*оперативна пам'ять*).

Автовідповідачі цього класу бувають двох типів: з магнітофонною касетою і повністю електронні. У першому випадку в ОЗП заноситься тільки привітання, а всі вступні повідомлення записуються на касету. У другому випадку - всі повідомлення записуються і зберігаються в ОЗП.

На момент 2010 р. майже всі перейшли на цифрові автовідповідачі. Це обумовлено більшою технологічністю і надійністю цифрових чипів пам'яті (ОЗП) у порівнянні з електромеханічним стрічкопротяжним механізмом.

В автовідповідачах електронних методів запису реалізують зручну **функцію** – *персональні голосові скриньки*. Користувачеві автовідповідача відводиться частина всієї наявної ємності ЗП, в яку записують адресовані тільки йому повідомлення. Доступ до персональної скриньки закривається індивідуальним паролем. Дозвонювач може залишити своє повідомлення у будь-якій з персональних скриньок, а прослухати його зможе тільки користувач, який знає пароль доступу до скриньки (на самому автовідповідачі або дистанційно).

У цифрових автовідповідачів порівняно зі старими касетними є недолік: збереження повідомлень в пам'яті не так надійно і її важче перенести з автовідповідача куди-небудь і зберегти на тривалий час. Такі повідомлення практично не зможуть стати наприклад, доказом у суді.

Використання автовідповідача має недоліки:

- ✓ деякі дозвонювачі, особливо старші за віком, бояться залишати повідомлення;
- ✓ залишають повідомлення, яке важко зрозуміти;
- ✓ власник автовідповідача часто неуважно слухає повідомлення, тому дає неточну або неправильну відповідь.

Основні правила у користуванні автовідповідачем:

- ✓ коли відповів автовідповідач, потрібно дочекатися звукового сигналу і, витримавши секунду паузи, залишити своє повідомлення;
- ✓ говорити зрозуміло і дотримуватися суті справи;
- ✓ обов'язково повідомити, хто телефонує і час дзвінка;
- ✓ сказати, з ким ви хотіли б поговорити і з якого приводу;
- ✓ залишити свій номер телефону і вказати, коли можна з вами зв'язатися.