

Самостійна робота (Іч.)

Тема 18. Робота секретаря-референта з організації телефонного обслуговування

Укладіть конспект лекції (Т.18,ч.І)

Дайте відповіді на запитання, виконайте завдання:

1. Що таке «культура спілкування по телефонну»?
2. Назвіть *переваги і недоліки телефонного зв'язку*.
3. *Випишіть правила грамотного й ефективного ведення телефонної розмови секретаря.*
4. Призначення методів: відгородження, реакція на небажаний (неприємний) дзвінок, організація зворотного дзвінка і розмова без відкладання.
5. Як можна ефективно використовувати телефон для розв'язання ділових проблем?

Виконати до 04.04.2021 р. і надіслати на електронну пошту alicelightua@gmail.com

Рекомендована література

1. Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О.Й., Прищак М.Д., Залюбівська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.
2. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посібник : 2-е вид., перероб. і доп. / В. Я. Зусін. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 224 с.
3. Косенко Ю.В. Основи теорії мовної комунікації: навч. посібник / Ю.В. Косенко. – Суми: Сумський державний університет, 2011. – 187 с.
4. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посібник / О.В. Кубрак. – Суми: ВДТ “Університетська книга”, 2002. – 288 с.
5. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Ю. І. Палеха– К. : Кондор, 2008. – 356 с.
6. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2005. – 442 с.