Телефонный этикет: правила и нормы

Рассмотрим нормы телефонного этикета, которым сегодня следуют прогрессивные компании, заботящиеся о своем имидже. Если вы стремитесь выглядеть как профессионал в глазах партнеров и клиентов, то исполнение изложенных ниже законов для вас просто обязательно.

Нормой является соблюдение телефонного этикета каждым сотрудником организации, который:

- отвечает на входящие звонки;
- совершает телефонные звонки от имени компании;
- на которого может быть переадресован звонок клиента.

1. Следите за интонацией своего голоса

При общении люди передают друг другу информацию с помощью трех каналов: «языка жестов» (55%), интонации (38%) и слов (7%).По телефону мы также передаем собеседнику смысл нашего сообщения с помощью нескольких каналов, только в данном случае закон передачи информации выглядит по-другому. Во-первых, «язык жестов» как бы исчезает, поскольку собеседник нас не видит, а оставшиеся два канала (интонация и слова) передачи информации делят 100% смысла нашего сообщения следующим образом:

- Интонация — 86%;
- Слова — 14%.

Голос передает вашему собеседнику информацию о том, что вы за человек. Вашим голосом вы не только влияете на восприятие, но зачастую и создаете настроение собеседника. При общении по телефону улыбайтесь, будьте полны энергии и энтузиазма. Улыбка и положительное отношение слышатся в интонации.

Не разваливайтесь на стуле и не кладите ноги на стол, общаясь по телефону. Когда человек лежит или полусидит, меняется угол диафрагмы и изменяется тембр его голоса. Поэтому собеседник, даже не видя вас, «услышит», что вы лежите. А это недопустимо, ведь голос человека в таком положении кажется незаинтересованным и полным безразличия.

2. Приветствуйте звонящего

Если вы снимаете телефонную трубку, отвечая на внешний звонок, то, сняв трубку, сразу же поздоровайтесь с позвонившим человеком. Приветствие, конечно же, меняется в зависимости от времени дня, это может быть «Доброе утро (добрый день или добрый вечер)».

Приветствуя звонящего, вы показываете, что его звонок важен для вас и вы ему рады (если это не так, то он не должен об этом знать).

Не уподобляйтесь «телефонным динозаврам», которые, снимая трубку, говорят:

- Алло!
- Да!
- Слушаю!
- Фирма!

3. Представляйтесь по телефону

После приветствия звонящего представьтесь ему, назовите вашу организацию. При приеме внешних звонков используется два подхода, так называемые «минимум» и «максимум»:

1. Подход «минимум»: Приветствие + название организации. Вот как это звучит: «Добрый день, издательство «Форточка!»
2. Подход «максимум»: «минимум» + имя человека, снявшего трубку. Вот как это звучит: «Добрый день, издательство «Форточка», Марина слушает!»

Какой из подходов выбрать и использовать, решайте сами. Следование любому из них покажет позвонившим, что вы, и ваша организация — профессионалы.

Помню, позвонил я как-то в одну фирму, а там ответили: «Алло». Я спрашиваю: «Скажите, это фирма ABC?», а мне в ответ: «А вы кто?». Я говорю: «Может, я ваш потенциальный клиент», на что меня уверили: «Наши клиенты нас знают!»... и бросили трубку.

4. На входные звонки отвечайте после 2-го, максимум после 3-го звонка

Это один из законов, на выполнение которого буквально «натаскивают» телефонных операторов, секретарей компаний, работников «горячих линий» и прочий «телефонный» персонал. И вот почему.

Если снять телефонную трубку после 1-го звонка, то у позвонившего человека возникает впечатление, что нам нечего делать, и мы скучали в ожидании, когда же наконец нам кто-нибудь позвонит.

Не снимайте трубку после первого звонка, те несколько секунд, которые есть в запасе, позволят вам отвлечься от того, чем вы были заняты, и сосредоточиться на телефонном звонке.

Если дать возможность телефону звонить 4, 5 и более раз, то, во-первых, звонящий начнет нервничать (доказано, что люди в ожидании ответа по телефону очень быстро теряют терпение), а во-вторых, у него формируется вполне «определенное» мнение о нашей заинтересованности в нем и в клиентах вообще. Впоследствии он уже не поверит убеждениям в нашей способности оперативно реагировать на его потребности и проблемы.

5. Позвонив, не говорите «Вас беспокоит...» или «Вас тревожит...»

Это некое подобие национальной болезни. Подозреваю, что это происходит от чрезмерного желания выглядеть вежливым и от неуверенности в себе.Говоря человеку, что вы его тревожите (беспокоите), вы формируете у него определенное — нежелательное — отношение к себе и своему звонку.

Вы вынуждаете его насторожиться, и сами просите его относиться к вашему звонку как к нежелательному отвлечению от дел.Зачем же самому создавать себе неприятности и говорить собеседнику, мол, «я вас потревожил, нарушил ваш комфорт и сейчас буду приставать со своими вопросами»?

Скажите просто: «Доброе утро (Здравствуйте), вам звонит Марина (Марина Шестакова) из издательства «Форточка».

6. Позвонив, спросите, может ли клиент говорить с вами

У каждого человека есть свой список дел, запланированные встречи, собрания и т. д. Другими словами, когда мы ему позвонили, то вероятность того, что мы оторвали его от дел, очень высока. Особенно это касается звонков на мобильный телефон; наш собеседник может находиться где угодно и быть занятым чем угодно.

Представившись, не переходите сразу к делу, сначала поинтересуйтесь, может ли собеседник разговаривать с вами.Задавая этот вопрос, мы показываем собеседнику, что воспитаны, и что ценим его время. Тем самым мы позиционируем себя в его глазах как профессионала и вызываем уважение к себе.

Есть два способа использования данной рекомендации:

1. Представиться + спросить о возможности уделить время + назвать цель звонка.
2. Представиться + назвать цель звонка + спросить о возможности уделить время.

7. Переходите к сути своего звонка как можно быстрее

Представившись и попросив о времени для беседы, не тратьте время на бесцельную лирику и бессмысленные вопросы, как:

- Ну и как вам эта жара в городе?
- Что вы думаете о сегодняшнем заявлении нашего премьера?
- Вы видели вчера в новостях...?
- Вы слышали последнюю новость об Ираке?

Общаясь по телефону, деловые люди стремятся быть краткими и не отклоняться от темы. Не раздражайте их разговорами о том о сем, сообщите о цели своего звонка и начните деловой разговор.

Стоит добавить, что исключением из данного правила является общение по телефону с клиентами, с которыми за годы совместной работы у вас развились теплые приятельские или даже дружеские отношения.

8. Использование функции « hold» («удержание»)

Практически в каждом телефоне есть функция «удержание», только обозначается она по-разному, в зависимости от производителя аппарата.

Эта функция позволяет в случае необходимости «подвесить» собеседника на линии, не разъединяя при этом соединение. Она используется каждый раз, когда вам в ходе разговора необходимо отложить телефонную трубку и изолировать собеседника от происходящего в вашем помещении (от разговоров, обсуждений, шуток, анекдотов ваших коллег). Например, для того, чтобы:

- зайти в соседний кабинет за необходимой для собеседника информацией;
- распечатать необходимый документ;
- позвать к телефону нужного человека;
- уточнить что-то у коллеги.

Нажав соответствующую кнопку на своем телефоне и активизировав «hold», вы не даете собеседнику возможности слышать то, что происходит у вас в помещении. Если телефонный аппарат подключен к телефонной станции, то в течение «hold» она проигрывает вашему собеседнику запрограммированную мелодию.

Существует несколько правил, связанных с постановкой и снятием собеседника с «удержания»:

- При постановке — спросите, может ли собеседник подождать, и объясните причину необходимости ожидания.
- Например: «Можете ли вы подождать, поскольку для ответа на ваш вопрос я должен связаться с бухгалтерией?»
- При снятии — поблагодарите собеседника за ожидание. Этот шаг позволяет рассеять напряженность и нервозность, которая возникает у любого, кто ожидает. Мы также показываем человека, что он нам важен и мы благодарны ему за то, что он не положил трубку.

Если вы знаете, что придется ждать больше одной минуты, то не оставляйте его на «удержании». Скажите, что перезвоните ему после уточнения интересующей его информации. При ожидании на телефоне даже одна минута кажется несколькими, не давайте собеседнику лишний повод нервничать и злиться.

9. Если спрашивают человека, который отсутствует

Не «отрезайте» позвонившего, просто констатируя факт, что нужный ему человек на выставке (в отпуске, вернется в конце недели) и не вешайте сразу трубку.

Сообщив об отсутствии нужного человека, предпримите две попытки удержать позвонившего. Предложите свою помощь. Например: «Могу ли я вам чем-нибудь помочь?» или: «Может ли вам помочь кто-нибудь другой?»

Если позвонивший человек не соглашается на предложенную помощь, то попросите оставить сообщение.

Звучит это так:

- Что мне передать (отсутствующему коллеге)? Кто звонил?

- Давайте я оставлю (отсутствующему коллеге) сообщение о том, что вы звонили. Представьтесь, пожалуйста.

10. Заканчивая разговор, попрощайтесь с собеседником

Обратите внимание на то, как много людей, заканчивая разговор, просто кладут трубку, даже не попрощавшись.

Сколько раз со мной такое случалось: звонишь в организацию и задаешь человеку, снявшему трубку, вопрос, например: «Скажите, вы в субботу работаете?». В ответ звучит «Да» или «Нет», и разговор прекращается. Однажды я все-таки перезвонил еще раз и спросил: «Почему вы бросаете трубку, у меня еще есть к вам вопрос?» Ответ был просто гениален: «Надо быстрее говорить!».

В ситуации, подобной описанной выше, прежде чем попрощаться со звонящим, поинтересуйтесь: «Могу ли я ответить еще на какой-то вопрос?», и только получив отрицательный ответ, завершите разговор.Прежде чем положить трубку, попрощайтесь с человеком, скажите ему всего лишь простое: «До свидания».

11. Подстраивайтесь под скорость речи собеседника

Если человек говорит медленно, это свидетельствует о том, что и его процесс мышления протекает с той же скоростью. Значит, он внимательно оценивает каждое услышанное и произносимое им слово и тщательно взвешивает полученную информацию перед принятием окончательного решения. Общаясь с такими людьми, слегка сбавьте темп своей речи. Не обманывайте себя, считая, что чем быстрее будете говорить, тем быстрее ваши собеседники будут соображать. Совсем наоборот, не поспевая за темпом вашей речи, они потеряют ход ваших мыслей и окончательно запутаются.

Человек, который говорит быстро или очень быстро, схватывает мысли на лету и принимает решения без долгих раздумий, возможно, даже поспешно. Его раздражает медлительность и неторопливость, он нетерпелив и жаждет действий. Ускорьте темп своей речи, общаясь с такими людьми.

Меняйте темп своей речи, только не переходите ту грань, за которой начинается пародия.

12. Не жуйте, не пейте и не курите, общаясь по телефону

Если вы думаете, что, совершая перечисленные выше действия, вы скроете их от телефонного собеседника, то ошибаетесь. Множество раз я разговаривал с людьми, которые считали, что замаскировали пережевывание пищи или курение, даже не отдавая себе отчета в том, насколько это неприятно звучит по телефону.

Однажды я позвонил клиенту, из ответа которого мне стало понятно, что он жует. Я ему говорю: «Приятного аппетита», а он мне в ответ: «А что, слышно?».

Отложите в сторону свою жвачку (котлету, сигарету).

13. Не извиняйтесь перед собеседником за то, что заняли его время

Эта рекомендация относится и к проведению встреч.Если вы считаете, что оторвали собеседника от важных дел или что отняли его ценное время, то не говорите ему об этом вслух.Сказав «извините, наша встреча (беседа) затянулась, я, наверное, занял ваше время», — вы сами наведете его на мысль о том, что:

- он потерял свое время, общаясь с вами;
- ваше время ничего не стоит;
- вы не уверены в себе;
- вы чувствуете себя виноватым.

Вместо извинения вы можете поблагодарить собеседника:

- Спасибо за то, что нашли возможность встретиться (переговорить) со мной.
- Я понимаю вашу занятость, спасибо вам за время, выделенное на нашу встречу.

Вы показываете, что цените его и его время, но не выставляете себя «виноватым просителем».

14. Использование громкой связи (спикерфона)

Не используйте громкую связь без крайней необходимости и без предупреждения и согласия собеседника. При сегодняшнем уровне технологии клиент услышит разницу между общением с вами через трубку и с помощью «спикерфона». Услышав, что вы говорите с ним, используя громкую связь, клиент практически сразу ощутит дискомфорт и насторожится. К тому же он сделает два вывода:

- Этот человек, общаясь со мной, занимается еще чем-то, более важным для него.
- Нас кто-то подслушивает.

Только в крайнем случае рекомендуется использовать громкую связь, и только с согласия собеседника, например: «Позвольте переключить наш разговор на громкую связь, чтобы директор по маркетингу тоже мог принять участие в беседе».

15. Общение с секретарями

Если ваша работа предполагает совершение звонков в организации, то это означает, что вы периодически общаетесь с секретарями этих организаций. Сегодня секретарские должности занимают образованные и квалифицированные люди, являющиеся «лицом компании» и оптимизирующие работу своего начальства. К их мнению прислушиваются, их достаточно высоко ценят как «работников передовой».

Вот несколько рекомендаций по взаимодействию с секретарями:

- Не оскорбляйте, не унижайте и не недооценивайте их. Эти люди зачастую обладают большой властью. Они могут стать либо вашими сторонниками, либо врагами, все зависит от вас. Проявляйте к ним уважение и почтение, и они отплатят вам тем же.
- Относитесь к ним так же, как к своим клиентам. Секретари тоже являются вашими клиентами, они влияют на мнение своего руководства о вас, о вашей компании и вашем продукте. При желании они могут преподнести ваш звонок (факс, письмо) как «очередную выходку назойливого идиота из дурацкой компании». Они могут

сделать так, что ваши письма, факсы и электронная почта «не будут доходить» до получателя. Учитывая это...

- Стройте с ними взаимоотношения. Неважно, будете ли вы это делать с помощью букетов, шоколадок или за счет своего уважительного отношения. Запомните одно: завоевав расположение секретаря, вы получаете своего сторонника в организации клиента. Кроме того, никто не знает, менеджером какого направления и в какой компании этот человек станет завтра.

Источник: Элитариум