

Телефонный этикет

Основные правила

Залогом успешности любой беседы служит не только внутренняя культура человека, но также знание и соблюдение правил телефонного этикета. Воспитанные люди всегда учитывают эти обстоятельства и стараются сделать разговор доброжелательным, понятным и по возможности кратким.

1. Приветствие



В начале разговора поздороваться и представиться. Сухие и безликие слова «Алло!», «Слушаю!» лучше заменить на «Доброе утро!» либо «Добрый день!».

2. Время звонка

Поинтересуйтесь, удобно ли сейчас разговаривать собеседнику. Если ваш звонок сброшен, не стоит набирать сразу номер повторно — лучше дождаться, пока вам перезвонят. Если пропущен входящий звонок, нужно обязательно перезванивать. Полезная привычка — проверять в конце дня список непринятых вызовов.

Не стоит звонить ранним утром до 8:00 и вечером после 21 часа. С малознакомыми людьми лучше не общаться по телефону в выходные дни, если это не оговорено заранее.



Если связь неожиданно прервалась, перезванивать следует тому, кто разговор начинал. Иногда вместо телефонного звонка лучше написать СМС или оставить речевое сообщение на автоответчик.



3. Правила мобильного этикета

- ⇒ Находясь в общественных местах, следует пользоваться телефоном только в случае крайней необходимости;
- ⇒ Войдя в кафе или ресторан, не стоит выкладывать мобильник на столик, если только вы не ожидаете чрезвычайно важный звонок (при этом лучше извиниться перед спутником и объяснить причину);
- ⇒ Необходимо строго соблюдать требования авиакомпаний, а также больниц, в которых звонки могут повлиять на работу приборов и оборудования;
- ⇒ Следует отключать звонок в театре, музее или в библиотеке, не дожидаясь напоминания об этом от сотрудников учреждения.



4. Основные ошибки и нарушения



Проявление дурного тона — во время разговора что-то жевать. Это неприятно собеседнику, отвлекает от темы беседы.

Недопустимо передавать слова, услышанные по телефону, рядом сидящему человеку (даже прикрывая трубку рукой).

Небрежное обращение с телефоном (если трубка падает) может испугать собеседника.

Неприлично чихать или кашлять в трубку. Постарайтесь извиниться, положить телефон на стол, а затем прокашляться.

*Источник информации - etiketclub.ru



dtv.temocenter.ru
temocenter.ru



+7 (495) 390 75 66,
+7 (495) 394 07 75



tv@edu.mos.ru

115569



г. Москва, ул. Маршала
Захарова, д.14, корп. 2