Деловое общение по телефону

**Умение произвести хорошее впечатление при устройстве на работу или ее поиске — одно из необходимых условий успеха. Возможно, Вам придет­ся предлагать себя в качестве рабочей силы по телефону. Некоторые после­дние советы и рекомендации, связанные с телефонным этикетом, могут Вам пригодиться:**

 **Разговор по телефону не должен быть долгим (по правилам телефонно­го этикета — не более 5 минут)**

 **Не принято, чтобы тот, кто звонит, начинал разговор с вопросов: кто у телефона? Кто это? Кто говорит? Такие вопросы считаются нетактичными, некорректными. Полагается после слов приветствия представиться самому («Здравствуйте! Я такой-то)**

* **Уточните, туда ли Вы попали, тот ли телефон Вами выбран («Это агент­ство?»);**
* **Узнайте, полномочен ли Ваш собеседник вести переговоры по данному вопросу. Если нет, необходимо узнать, как можно связаться с полномоч­ным представителем данной организации, фирмы;**
* **Выясните, возможен ли разговор сейчас («Вы могли бы меня выслу­шать?», «Извините, можно с Вами поговорить?»);**
* **Четко сообщите о цели своего звонка, какой вопрос Вас интересует («Я звоню по делу ...», «Я хочу у Вас спросить ...»);**
* **Разговаривая по телефону, помните, что Вас не видят, и особенно важ­ными для построения Вашего образа становятся правильность и вежли­вость речи, приятность интонаций;**
* **Употребляйте безличные обращения («Будьте любезны,..», «Извините, ...», «Скажите, пожалуйста, ...»);**
* **Не спешите, незнакомую информацию при телефонном взаимодействии Ваш собеседник усваивает медленнее;**
* **Проявите инициативу: узнайте, не нужно ли чего-либо повторить, про­диктовать;**
* **Завершая разговор, четко уясните для себя, чем закончились Ваши пе­реговоры, состоится ли в дальнейшем встреча (если да, то когда) или требуется еще телефонный звонок (если да, то когда и кто будет зво­нить);**
* **Заканчивать разговор должен тот абонент, который позвонил;**
* **Помните, что при любом исходе Ваших телефонных переговоров веж­ливое прощание поможет закрепить приятное впечатление о Вас.**