**АЛГОРИТМ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА**

|  |
| --- |
| ***И С Х О Д Я Щ И Е З В О Н К И:***   * Приготовьте бумагу и ручку, на случай, если придется что-либо записывать. * Сформулируйте цель своего звонка и его содержание. * Подготовьте вопросы, на которые вы хотели бы получить ответы. * Поздоровайтесь с тем, кто ответил на Ваш звонок. * Представьтесь (назовите организацию, свой отдел, свое имя). * Вежливо поинтересуйтесь, с кем Вы разговариваете. * Кратко и корректно задайте вопрос. * Внимательно слушайте ответ, если нужно, записывайте или уточняйте данные. * Поблагодарите за полученную информацию и попрощайтесь.   ***В Х О Д Я Щ И Е З В О Н К И:***   * Во время принятия входящего звонка возьмите бумагу и ручку, на случай, если придется что-либо записывать. * Поздоровайтесь с тем, кто Вам звонит. * Представьтесь (назовите организацию, свой отдел, свое имя). * Внимательно выслушайте вопрос, если нужно, уточните данные. * Вежливо поинтересуйтесь, с кем Вы разговариваете. * Постарайтесь в полном объёме и корректно ответить на заданный вопрос. * Если вопрос не относится к сфере Вашей деятельности, вежливо подскажите звонящему телефон (адрес) необходимого ему учреждения или организации. * Попрощайтесь с абонентом.   ***top14.png***  ***Когда звонить?*** |

***Для эффективного решения проблемы и получения полной информации, в организации или учреждения желательно звонить в рабочее время, спустя 10-15 минут после начала рабочего дня, не позднее чем за 30 минут до обеденного перерыва, не позднее чем за 30 минут до окончания рабочего дня.***

* На входящие звонки следует отвечать после 2-го, максимум после 3-го звонка.
* Название организации должно быть кратким.
* Тон разговора с абонентом должен быть ровным, спокойным и доброжелательным.
* Если спрашивают человека, который отсутствует, предложите свою помощь. Например: **«Могу ли я Вам чем-нибудь помочь?».**
* Прежде чем положить трубку, попрощайтесь с абонентом.

**Как правильно вести телефонные переговоры.**

* Не начинайте разговор с вопроса: "Кто говорит?", а уточните, туда ли вы попали.
* Представьтесь и сообщите цель своего звонка.
* Не кричите, даже при плохой слышимости – это не улучшит связь.
* Четко проговаривайте слова.
* Никогда не перебивайте собеседника на полуслове, дайте ему закончить мысль.
* Не задавайте несколько вопросов подряд, сделайте паузу, чтобы услышать ответ.
* Договариваясь о встрече, не пытайтесь по телефону решить сразу все вопросы.
* Помните, что Вас не видят, и визитной карточкой становится то, **что** Вы говорите и **как** Вы говорите!

**ВЫРАЖЕНИЯ, КОТОРЫХ СЛЕДУЕТ ИЗБЕГАТЬ**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Я не знаю*** | Такой ответ подрывает доверие к Вам и вашей организации. Лучше попросить разрешения подождать и уточнить необходимую информацию, например: «Разрешите, я уточню это для Вас». |
| ***Мы не сможем этого сделать*** | С помощью такой фразы Вы можете потерять клиента или партнера. Попытайтесь найти возможное решение проблемы собеседника. Думайте о том, что **можно** в этой ситуации сделать, а не о том, чего сделать нельзя. |
| ***Подождите секундочку, я скоро вернусь*** | Говорите правду, когда прерываете разговор: **«Для того, чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете ли Вы подождать или позвольте я перезвоню»**, запишите номер телефона. |
| ***Нет*** | «Нет» в начале предложения не способствует конструктивному решению проблемы. Используйте приемы, не позволяющие клиенту или партнеру ответить «нет», например: «Мы не в состоянии уменьшить Вам оплату, но готовы рассмотреть другие варианты. Это вас устроит, ведь так?». |

***Примерная норма телефонного разговора – три минуты***.

****

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ГБУ СО КК «ГУЛЬКЕВИЧСКИЙ КЦСОН»

**П А М Я Т К А**

**ДЛЯ СОТРУДНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ**

**АЛГОРИТМ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА**

****

352192, КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ,

ГУЛЬКЕВИЧСКИЙ РАЙОН,

Г. ГУЛЬКЕВИЧИ,

УЛ. ЭНЕРГЕТИКОВ, 33,

ТЕЛ.(86160)5-54-47,

**e-mail: cso\_dar@mtsr.krasnodar.ru**

**http://www.gulkevichi-kcson.ru/**

**ОМО**

**2018 год**