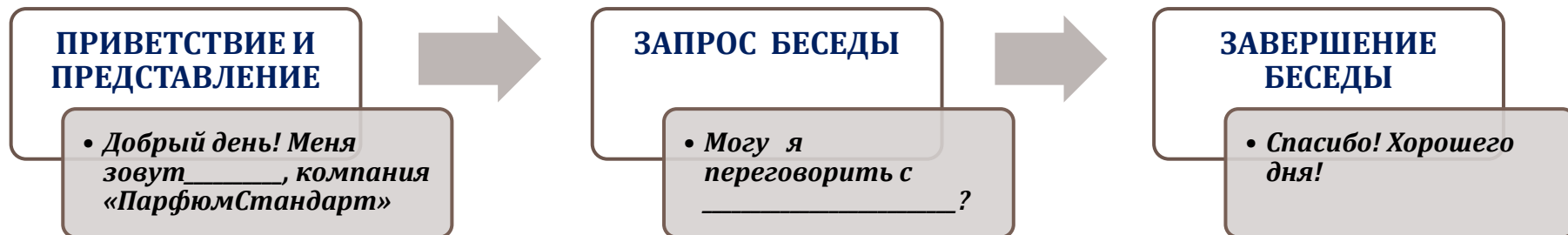


ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ

Телефонный этикет является важным компонентом корпоративной культуры. Нормам телефонного этикета сегодня следуют все компании, независимо от сферы деятельности, заботящиеся о своем имидже и репутации.

Соблюдение телефонного этикета значительно улучшает взаимодействие собеседников, делает общение комфортным и результативным.

ИСХОДЯЩИЙ ЗВОНОК



ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

- После набора номера не следует долго держать трубку, если на другом конце провода никто не отвечает. Максимальная продолжительность ожидания — 6 гудков.
- В деловой среде рекомендуется говорить: «Добрый день!»
*«Доброе утро/вечер» не совсем уместны - у нас рабочий день.
- Рекомендуемая продолжительность деловой беседы не более 5 минут.
*Будет очень любезно с вашей стороны, если в начале разговора вы спросите, располагает ли собеседник временем и в каком объеме. Если он занят, извинитесь и поинтересуйтесь, когда лучше перезвонить.
- При равных условиях заканчивает разговор тот, кто позвонил. При разговоре с начальником инициатива завершения разговора должна исходить от него.

ВХОДЯЩИЙ ЗВОНОК

