**Деловое общение по телефону**

В наш прогрессивный век главенствующую позицию занимает коммуникативное взаимодействие. Большинство сложных вопросов и задач можно решить с помощью телефонных переговоров. Благодаря общению посредством данного средства связи люди способны заключить наиболее выгодное соглашение либо при «неверном раскладе» совсем лишиться важного клиента. Именно поэтому каждый грамотный человек обязан владеть основами телефонного этикета.

**Содержание:**

1. [Подготовка к предстоящей беседе](https://bowandtie.ru/delovoe-obshhenie-po-telefonu/#menu-1)
2. [Основы делового общения по телефону](https://bowandtie.ru/delovoe-obshhenie-po-telefonu/#menu-2)

Правильно вести переговоры должен научиться любой из нас, поскольку у человека, ведущего беседу, нет возможности видеть оппонента и его действия. Склонить потенциального клиента в свою сторону таким образом, чтобы у него не появилось желание бросить трубку на первых минутах разговора – это потребует немало усилий. От умения вести телефонные переговоры зависит репутация человека и той организации, которую он представляет.

От умения вести телефонные переговоры зависит репутация человека и компании, которую он представляет

**Подготовка к предстоящей беседе**

Перед серьезным телефонным звонком следует тщательно к нему подготовиться следующим образом:

1. Настроиться морально.
2. Сформулировать, а лучше записать цель, план и основные вопросы предстоящего разговора на бумаге, которая будет всегда лежать перед вами в ходе переговоров.
3. Обязательно подготовить все материалы, которые могут пригодиться в течение телефонных переговоров.
4. Нужно отстраниться от негатива и личных проблем еще до начала разговора, поскольку голос способен выдать агрессивный настрой, который клиент зачастую принимает на свой счет.
5. Время для переговоров необходимо подбирать так, чтобы оно было удобным и для вас, и собеседника. Если намечается звонок деловому партнеру, постарайтесь заранее обговорить с ним удобное для него время.

**Основы делового общения по телефону**

При совершении звонка в первую очередь стоит преставиться и сообщить, с какой целью вы звоните. При этом необходимо выбрать доброжелательный тон. Телефонный разговор должен проходить без продолжительных пауз, он должен быть энергичным и лаконичным.

При деловом общении старайтесь придерживаться доброжелательного тона.

Старайтесь не задавать некорректных вопросов Все деловые предложения и требования обязательно должны быть подкреплены аргументами. На вопросы следует отвечать правдиво и кратко. План разговора лучше заранее  законспектировать на бумаге.

По окончанию беседы обязательно проговорите еще раз все договоренности, к которым вы пришли по ходу разговора. Поскольку звонок инициировали вы, окончание беседы тоже должно исходить от вас, исключая ситуации, когда собеседник старше по должности.

Когда в конце переговоров вы даете обещание перезвонить, старайтесь не затягивать с этим и в течение суток сделайте повторный звонок.

В ситуации, когда позвонив, вы не застаете партнера на рабочем месте, уточните удобное время, чтобы ему перезвонить и не спрашивайте, где он сейчас находится. С точки зрения деловой этики это некорректно