

АДМИНИСТРАЦИЯ
ГУБЕРНАТОРА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
Управление по работе с обращениями граждан

ПАМЯТКА
ЭТИКЕТ ТЕЛЕФОННОГО
РАЗГОВОРА



Уважаемые коллеги!

В последнее время в центре внимания всё чаще оказываются поведение чиновников, их моральный облик.

Государство и общество стали оценивать не только профессиональные способности и компетенцию государственных служащих, но и степень соблюдения ими правил служебного (делового) этикета.

Служение государству и обществу, честность, справедливость, принципиальность, ответственность за свои действия, вежливость, тактичность, умение правильно говорить – всё это становится важным индикатором оценки деятельности государственного органа.

В период нахождения на рабочем месте и при исполнении должностных обязанностей государственные служащие сталкиваются со множеством ситуаций нравственного характера, разрешить которые призван служебный этикет.

Соблюдая правила этикета при телефонном разговоре, вы демонстрируете не только свой деловой профессионализм, но и общую культуру, образованность. На любого человека производит сильное впечатление то, как с ним разговаривают по телефону.

Чтобы помочь научиться правильно разговаривать по телефону с гражданами подготовлена настоящая памятка, отражающая основные положения этикета телефонного разговора.

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ

* Прежде всего - вежливость и доброжелательный, спокойный тон.

Спокойствие и вежливость следует сохранять даже тогда, когда собеседник раздражен или разговор вам неприятен. Разговаривая по служебному телефону, следует помнить, что вы говорите от лица исполнительного органа власти.

* В телефонном разговоре очень важна интонация. Неправильный тон беседы может повлиять на эффективность разговора, а в некоторых случаях принести вред исполнительному органу власти.

* Не следует говорить ни слишком громко, ни слишком тихо.

* Во время разговора следует чётко и внятно произносить слова (чтобы избежать переспрашивания), особого внимания требуют имена, названия и цифры.

* Необходимо слушать собеседника и проявлять интерес к тому, что тот хочет сказать. Во время разговора не следует отвлекаться на какие-либо другие дела; избегайте параллельных разговоров с окружающими; не прерывайте разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

* Если телефонная связь плохого качества, то попросите собеседника вам перезвонить.

* Ведя разговор, помните о конфиденциальной информации и в случае сомнений посоветуйтесь с руководителем, прежде чем давать ответ.



Интересно знать, что телефон, запатентованный в США в 1876 году Александром Беллом, назывался «говорящий телеграф». Трубка Белла служила по очереди и для передачи, и для приёма человеческой речи. В телефоне А. Белла не было звонка, позже он был изобретён коллегой А. Белла — Т. Ватсоном (1878 год). Вызов абонента производился через трубку при помощи свистка. Дальность действия этой линии не превышала 500 метров.

ПРИВЕТСТВИЕ

Разговор обязательно начинается с приветствия и представления (информации о наименовании исполнительного органа власти, в который поступил звонок, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок). Например:

«Добрый день! Администрация Губернатора Санкт-Петербурга, главный специалист ФИО, чем могу помочь?».

При этом при поступлении звонка в приемную руководителя исполнительного органа власти (структурного подразделения), справочную службу исполнительного органа власти следует уточнить, куда именно поступил звонок, например:

«Добрый день! Приемная вице-губернатора Санкт-Петербурга ФИО, главный специалист ФИО, чем могу помочь?».

Отвечая на телефонный звонок, не стоит использовать слова «слушаю», «да», «Вы кто?», «Вам кого?» «куда Вы звонили?».

После вашего представления рекомендуем уточнить, как зовут собеседника: *«Как к Вам можно обращаться?»* или *«Извините, с кем я разговариваю?»*, поскольку в процессе разговора важно обращаться к собеседнику не только на «Вы», но и по имени и отчеству.

Именно приветствие создает первое впечатление, которое, как известно, самое сильное!

Психологи отмечают, что приветствие «добрый день» звучит более мягко и вежливо по сравнению со «здравствуйте», поэтому воспринимается собеседником позитивнее.

Следует помнить, что «Доброе утро» принято говорить до 12.00 часов, «Добрый день» - до 18.00 часов, «Добрый вечер» - после 18.00 часов.

РАЗГОВОР

* Разговор по телефону должен быть кратким, не более 3-5 минут.

* Внятные грамотные вопросы помогают выяснить причину звонка, снять напряжение и быстро ответить на обращение, что всегда производит хорошее впечатление.

Вопросы бывают двух типов: открытые и закрытые. Если нужно всего лишь уточнить какой-то факт, подойдёт закрытый вопрос, требующий односложного ответа – «да» или «нет». Если же нужно получить более развёрнутую информацию, стоит задать вопрос открытого типа.

Например, звонит гражданин, который сильно нервничает. В этом случае сначала подойдёт наводящий закрытый вопрос: *«Я правильно понимаю, что Вы отправили обращение?»* После утвердительного ответа уместно задать следующий, уже открытый вопрос: *«Вспомните, пожалуйста, какого числа это было и кому Вы адресовали обращение?»*

* Иногда в процессе общения возникает необходимость убедиться в точности понимания собеседника. Подойдут следующие фразы:

«Правильно ли я понял(а), что...»;

«Не могли бы Вы еще раз уточнить, как ...»;

«Повторите, пожалуйста, ...».

* Всё произносимое должно быть изложено хорошим языком. Нужно следить за тем, чтобы никогда не употреблять бранных слов. Следует избавиться и от таких слов, как «короче», «вот», «как бы» и т.п., не следует делать длительных пауз во время разговора.

* Во время телефонного разговора старайтесь сдерживать себя в попытке прервать собеседника. Если собеседник проявляет сомнение, склонность к спорам, высказывает в резкой форме несправедливые упрёки, необходимо набраться терпения и не отвечать агрессией.

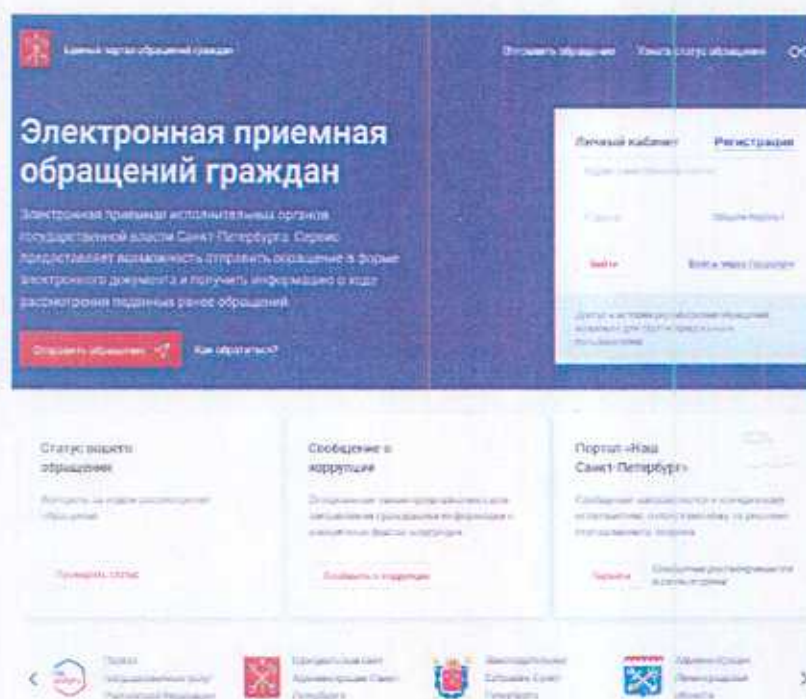
Правило «разговаривай с людьми так, как хочешь, чтобы разговаривали с тобой» значительно облегчает работу.

* Слушая монолог собеседника, необходимо подтверждать, что ты слушаешь, короткими репликами. Например, «Да...», «Понимаю...», «Конечно...».

* В ситуации, когда вы не можете исчерпывающе ответить на заданный вопрос в момент ответа на телефонный звонок, следует предложить собеседнику перезвонить в другое удобное для него время (с учётом графика работы исполнительного органа власти) для получения ответа на интересующий вопрос в полном объеме, например: *«Мне необходимо уточнить..., не могли бы Вы перезвонить в ...».*

* Если гражданин обращается с вопросом, не связанным с предоставлением информации справочного характера, и требует ответа по существу, следует рекомендовать ему направить письменное обращение, разъяснив порядок, сроки рассмотрения обращения. Например:

«Поскольку Вы ставите вопрос о предоставлении Вам жилого помещения, рекомендуем Вам направить обращение в администрацию ... района в письменной форме по адресу ..., либо в форме электронного документа при помощи сервиса "Электронная приёмная" на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга (www.gov.spb.ru) в сети Интернет.»



ТРУДНЫЙ РАЗГОВОР

Нередки ситуации, когда в исполнительный орган власти звонит гражданин, который уже негативно настроен по отношению к органам власти. В этом случае предстоит трудный разговор.

* Ни в коем случае нельзя отвечать на жалобу подобными фразами:

«Ничего не знаю, это не моя работа», «Я-то здесь причём?», «Ну, а от меня-то Вы что хотите?».

* Гораздо эффективнее игнорировать конфликтогены – попытаться не акцентировать внимание на агрессии; дать позвонившему возможность выговориться, выслушать его и выразить сочувствие:

«Да... Понимаю... Конечно...».

Если в процессе темпераментного монолога собеседника вы сможете продемонстрировать равнодушие и внимание, есть шанс погасить конфликт уже на начальном этапе.

На практике часто встречаются случаи, когда гражданин не может «остановиться» при изложении проблемы, длительно комментируя и повторяя уже сказанное как по сути интересующего его вопроса, так и нет.

В такой ситуации, прежде чем начать отвечать, стоит корректно направить собеседника к завершению изложения вопроса:

«Уважаемый ИО, предлагаю сделать шаг вперед в нашем разговоре..»;

«ИО, давайте подведём промежуточный итог...»;

«Уважаемый(ая) ИО, давайте вместе попробуем резюмировать сказанное Вами...»

Почувствовав вашу заинтересованность, гражданин сможет сконцентрироваться на основном вопросе и закончить изложение своих мыслей.

Известный французский писатель Андре Моруа в одном из своих афоризмов заметил, что «в разговоре, как и в хирургии, нужно действовать с величайшей осторожностью».

Иногда в процессе разговора собеседник позволяет себе употреблять ненормативную лексику, бранные слова, высказывать угрозы в адрес должностных лиц, вести себя агрессивно и нетактично.

В таких случаях стоит воспользоваться следующими фразами:

«ИО, прошу Вас придерживаться корректной формы разговора»;

«ИО, я готов(а) продолжить разговор, если Вы со своей стороны готовы изменить стиль Вашего общения»;

«ИО, прошу Вас использовать корректные выражения».

В случае когда положительного результата достичь не удаётся и эти фразы не действуют на собеседника, вы имеете право прекратить разговор:

«ИО, Ваши высказывания некорректны. Я вынужден прекратить разговор. До свидания».

Принять окончательное решение поможет профессиональный и жизненный опыт, но даже в таких ситуациях главным критерием остаются профессиональная этика и имидж исполнительного органа власти.

Самым мудрым считается тот, кто умеет подчинить свои чувства велению рассудка. Разгневаться может и глупец, и мудрец, но глупец, ослепленный гневом, становится рабом своего гнева. В пылу бешенства он сам не ведает, что творит, и все его поступки ему же оборачиваются во зло. (Египетская мудрость)

ЗАВЕРШЕНИЕ РАЗГОВОРА

Принципиально важным считается правильно закончить телефонный разговор.

Если беседа затягивается, то стоит воспользоваться следующими фразами:

«Можно считать, что мы обсудили с Вами все вопросы?»;

«У Вас остались ещё вопросы?».

Можно обратиться и к спасительной фразе:

«У меня назначено совещание (иное мероприятие) на ... часов.

Сожалею, что вынужден(а) закончить разговор».

В любом случае необходимо закончить разговор так, чтобы у собеседника осталось хорошее впечатление.

Обязательно нужно попрощаться; нельзя просто вешать телефонную трубку.

***Помните: когда вы улыбаетесь,
ваш голос становится более приятным.
Так что улыбайтесь чаще!***



УПРАВЛЕНИЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Администрации Губернатора Санкт-Петербурга

тел. (812) 576-7051, факс (812) 576-7641