



ТЕЛЕФОННЫЕ РАЗГОВОРЫ ПО-РУССКИ

СОДЕРЖАНИЕ:

- 1. Общая информация**
- 2. Телефонный этикет**
- 3. Подсказки для...**
 - Ответы по телефону, представление
 - Как пригласить к телефону
 - Человек, которому звонят, отсутствует
 - Переадресация Вашего звонка
 - Нужный сотрудник разговаривает по телефону
 - Нужный сотрудник занят, доступность
 - Как попросить повторить сказанное
 - Как спросить, кто звонит
 - Как уточнить имя звонящего
 - Сообщения
 - Начало и завершение разговора
 - Автоответчик
- 4. Устные упражнения**
- 5. Международный телефонный алфавит**
- 6. Произнесение номеров и символов**
- 7. Устные упражнения и обсуждения**



ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Learnwell Oy

| The Language
Menu |



ТЕ-ЛЕ-ФОН

сущ.: инструмент, преобразующий голос и другие звуковые сигналы таким образом, что они могут быть переданы на расстояние, а также получающий волны и преобразующий их опять в звуковые сигналы.

ТЕ-ЛЕ-ФО-НИ-РО-ВАТЬ

глагол: звонить по телефону

Синоним:

звонить

Разг.:

трезвонить

Этимология:

Теле- происходит от греческого **tele-**, обозначающего «далеко», «вдали», а *фон* происходит тоже от греческого **phon-** звук, голос.



ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Мы не звоним кому-то.

Предлог не нужен:

- Мы звоним
- Мы набираем номер
- Мы ищем номер
- Мы звоним по телефону
- Мы делаем звонок кому-либо
- Мы звоним кому-либо
- Мы застали кого-то
- Мы связались с кем-то



Что это означает?

- Соединить кого-то (по телефону)
- Поставить звонок на удержание
- Повесить трубку
- Заблокировать линию



ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ

КАК РАЗГОВАРИВАТЬ

- Следует говорить глубоким грудным, вибрирующим голосом. Улыбайтесь голосом!
- Говорите более мелодичным, нежели монотонным голосом
- Говорите умеренно громко, в среднем темпе – с необходимыми фразовыми ударениями

КОЛИЧЕСТВО РАЗРЕШЕННЫХ ЗВОНКОВ

- Отвечайте не позже, чем после третьего звонка
- Во время звонка не допускаются иные разговоры или другие действия, как-то: прием пищи, пережевывание жевательной резинки, печатание и иные действия, которые могут быть слышны собеседнику.

КАК ПРИВЕТСТВОВАТЬ ПОКУПАТЕЛЕЙ ПО ТЕЛОФОНУ

- Назовите свои ФИО.
- Назовите свой отдел.
- Помните о том, что Вы можете оказаться первым и единственным представителем своего отдела и что первое впечатление останется у звонящего в памяти на долгое время после звонка.
- Если Вы переадресуете вызов, убедитесь, что Вы объяснили это звонящему и скажите, с кем Вы его соединяете.
- Если звонящий попал не в тот отдел, проявите вежливость. Если возможно, попытайтесь найти того, с кем звонящий планировал телефонный разговор. Человек оценит это.



ПОДСКАЗКИ...



ОТВЕТЫ ПО ТЕЛЕФОНУ

- Фирма X, здравствуйте.
- Фирма X, чем я могу помочь?
- Фирма X, менеджер Ольга Крылова
- Здравствуйте! Это Ольга Крылова, менеджер фирмы X.

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

- Здравствуйте! Это Анатолий Сергеев.
- Добрый день! У телефона Анатолий Сергеев.
- Здравствуйте! Меня зовут Анатолий Сергеев.
- Вы разговариваете с Анатолием Сергеевым.



Как приветствовать клиентов по телефону

Представьтесь.
Назовите свой отдел



ПОДСКАЗКИ...

КАК ПРИГЛАСИТЬ К ТЕЛЕФОНУ

- Скажите, пожалуйста, могу ли я поговорить с г-жой Анной Петровой?
- Здравствуйте, я хотел бы поговорить с г-ном Сидоровым.
- Извините, я пытаюсь связаться с г-ном Сидоровым.
- Не могли бы Вы переключить меня на управление кадров?
- Не могли бы Вы подсказать, когда освободится генеральный директор?
- Подскажите, пожалуйста, кто ответственен за выписку данного счета-фактуры?
- Вы не могли бы переключить меня на добавочный 34?
- Скажите, пожалуйста, Алексей Петрович Сидоров свободен?
- Не могли бы Вы соединить меня с отделом продаж?



ПОДСКАЗКИ...

ЧЕЛОВЕК, КОТОРОМУ ЗВОНЯТ, ОТСУТСТВУЕТ

- Вы знаете, он здесь больше не работает.
- К сожалению, он вышел на пенсию.
- Боюсь, что в нашем отделе нет сотрудника с таким именем.
- Боюсь, что у нас не работает сотрудник с таким именем.
- У него поменялся номер телефона. Его новый номер - 122 078.
- Может быть, Вы поговорите с другим сотрудником?
- Боюсь, что Вы набрали неправильный номер.
- Извините, но у нас дополнительный номер 232, а не 323.



ПОДСКАЗКИ...

ПЕРЕВОД ЗВОНКА

- Подождите, пожалуйста, одну минуту, я соединю Вас с менеджером Кольцовым.
- Подождите, пожалуйста, одну минуту, я соединю Вас ...
- Я сейчас соединяю Вас.
- Я проверю, на месте ли он.



ПОДСКАЗКИ...

ЧЕЛОВЕК ОТСУТСТВУЕТ В ДАННЫЙ МОМЕНТ

- Извините, но г-н Тимофеев сейчас занят.
- Извините, г-на Тимофеева сегодня не будет в офисе.
- Извините, г-н Тимофеев сейчас на заседании.
- Извините, г-н Тимофеев сейчас находится в отпуске.
- Извините, у г-на Тимофеева сейчас обеденный перерыв.
- Извините, г-н Тимофеев сейчас на больничном.
- Извините, г-жа Тимофеева сейчас в декрете.
- Извините, г-н Тимофеев сейчас занят
Боюсь, что г-н Тимофеев уже покинул офис
- Извините, его сейчас нет в городе
- Извините, никто не отвечает.
- Он занят до обеда, но должен быть сегодня попозже в офисе, поэтому позвоните, пожалуйста, после обеда.



Боюсь, что г-н Иванов сейчас за границей/выехал на пару дней/выехал по делам.



ПОДСКАЗКИ...

ДОСТУПНОСТЬ

- Он вернется завтра утром
- Он вернется послезавтра утром
- Он вернется на следующей неделе
- Он будет поле обеда
- Он будет сегодня позже, после обеда
- Он вернется в среду к полудню
- Он должен освободиться после двух
- Он должен освободиться до заседания
- Он должен освободиться в половине второго.
- Он должен освободиться через час.
- Он находится в вынужденном отпуске и должен вернуться 7-го мая
- Его не будет до пятницы.
- Он будет в офисе 23 числа.
- Он освободится в половине третьего
- Он вернется с обеденного перерыва после 12.

ПОДСКАЗКИ...

КАК ВЕЖЛИВО ПОПРОСИТЬ СОБЕСЕДНИКА ПОВТОРИТЬ СКАЗАННОЕ

- Извините, я не расслышал, что Вы сказали.
- Извините, я Вас не слышу. Плохая связь.
- Боюсь, у нас плохая связь. Не могли бы Вы говорить погромче?
- Не могли бы Вы говорить помедленнее?
- Вам не сложно повторить еще раз?
- Повторите, пожалуйста, название Вашей фирмы.
- Вы не могли бы еще раз повторить?
- Еще раз повторите, пожалуйста.





ПОДСКАЗКИ...

КАК СПРОСИТЬ, КТО ЗВОНИТ

- Извините, пожалуйста, а кто это звонит?
- Что я должен передать Ивану Александровичу? Кто ему звонил?
- Не могли бы Вы представиться?
- От чьего имени я должен оставить сообщение?

КАК УТОЧНИТЬ ИМЯ ЗВОНЯЩЕГО

- Не могли бы Вы продиктовать свои фамилию, имя и отчество?
- Скажите, пожалуйста, как пишется Ваше имя?
- Вас не затруднит повторить Ваше имя?

ПОДСКАЗКИ...

ЧЕЛОВЕК ГОВОРIT ПО ТЕЛЕФОНУ

- Извините, номер занят.
- Извините, линия занята.
- Не могли бы Вы подождать?
- Вы могли бы перезвонить позже?
- Можете подождать, пока он закончит разговаривать по телефону?



- Извините, г-н Петровский разговаривает по другому телефону.
- Попросить его перезвонить Вам?



ПОДСКАЗКИ...

СООБЩЕНИЯ

- Вы хотите оставить сообщение для него?
- Вы хотите, чтобы я передала Петру Сергеевичу Ваше сообщение?
- Могу я передать ему сообщение?
- Попросить Ивана Анатольевича перезвонить Вам?
- Я передам ему, как только он появится.
- Вы можете попросить Ольгу Юрьевну перезвонить мне?
- Вы можете передать ей мое сообщение?
- Вы можете сказать Юрию Петровичу, что я звонил?
- Я могу дать Вам номер его сотового телефона, если он Вам срочно нужен.



ПОДСКАЗКИ...



НАЧАЛО РАЗГОВОРА

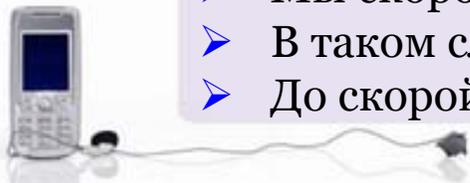
- Здравствуйте, Юрий Петрович. Как у Вас дела?
- Давно Вы не звонили, Дмитрий Иванович . Как Ваши дела?
- Как Вы там поживаете? (нефор.)
- Я Вам звоню по поводу...
- Я звоню Вам, чтобы сообщить...
- Я звоню по поручению Александра Сергеевича
- Я получил Ваше сообщение и перезваниваю в связи...
- Извините за беспокойство, но...
- Извините, что отрываю Вас от дел, но...



ПОДСКАЗКИ...

ОКОНЧАНИЕ РАЗГОВОРА

- Было приятно с Вами поговорить, Сергей Петрович
- Спасибо за звонок, Ольга Николаевна.
- Я очень рад был Вашему звонку. Благодарю за сообщение.
- Я надеюсь получить в скором времени ответ от Вас.
- Я завтра первым делом займусь Вашим вопросом.
- Я проверю прямо сейчас.
- Я надеюсь на скорый ответ с Вашей стороны.
- Я вышлю Вам расценки в письме.
- Я перешлю Вам детали по электронной почте.
- Я буду на следующей неделе ждать от Вас подтверждения.
- Благодарю за помощь. До свидания.
- В таком случае – до следующего вторника!
- Я свяжусь с Вами при первой же возможности.
- Мы скоро свяжемся с Вами.
- В таком случае – до встречи 30-го.
- До скорой встречи! До свидания, Игорь Петрович.



ПОДСКАЗКИ...

АВТООТВЕТЧИК

- С Вами разговаривает автоответчик фирмы «...»
- Мы работаем с 8-и до 4-х.
- Наш офис закрыт на праздники
- Наш офис закрыт между Новым Годом и Рождеством
- Наш офис закрыт до 15-го июля
- Мы работаем в обычном режиме со 2-го января
- Офис начнет обычную работу 16-го августа
- Если Вы хотите оставить сообщение, нажмите 1
- Пожалуйста, назовите причину Вашего звонка и оставьте номер контактного телефона - мы позвоним Вам при первой возможности.
- Мы приносим извинения за возможные неудобства.
- Мы благодарим Вас за звонок и желаем приятного дня



Устные упражнения

Вставьте правильный предлог и выберите окончание для существительных (местоимений) в скобках:



1. Иван Петрович, г-н Петров просил Вас перезвонить _____ (номер) 15-16-32.
2. Могу я поговорить _____ (г-жа Иванова)?
3. Я звоню _____ поводу поставок стали в нашу область.
4. Посмотрите, пожалуйста, _____ этот номер телефона. Я правильно его записал?
5. В _____ (какой отдел) он работает сейчас ?
6. Вы не найдете мой номер _____ (телефонная книга). Мы только что переехали в другое здание.
7. Мы приносим извинения _____ возможные неудобства.

Устные упражнения

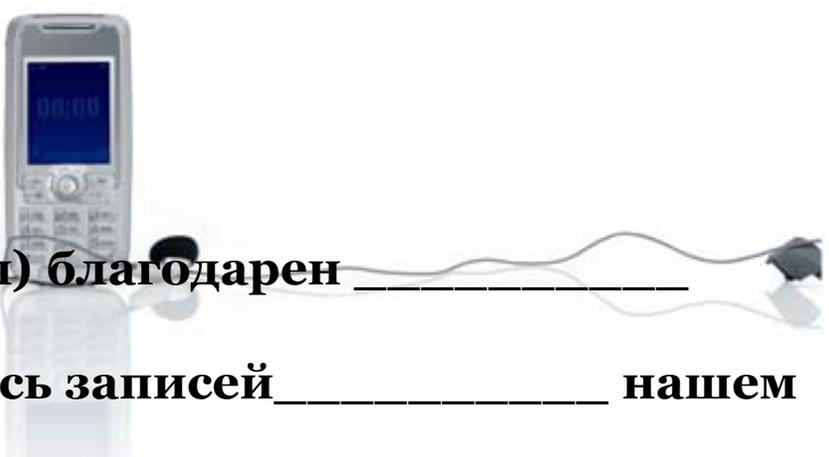
- 
8. Вас плохо слышно. Я перезвоню _____ (Вы).
 9. Извините, но его нет сейчас _____ (место).
 10. Если хотите, я могу соединить __ (Вы) с его секретарем.
 11. Вы, случайно, не знаете телефонный код __ (Швеция)?
 12. Его сейчас нет в офисе. Он вернется _____
(следующая неделя)?
 13. Забронируйте гостиницу _____ (телефон), а
потом вышлите e-mail с подтверждением.
 14. Я посмотрю, _____ (кабинет) ли он.

Устные упражнения



15. Иван Петрович, _____ (Вы) звонят.
16. Я звоню _____ (повод) вашего объявления
_____ (сегодняшняя газета).
17. Я перезвоню _____ 15 минут.
18. Вы можете принять заказ _____ (телефон)?
19. Естественно, _____ (звонок) я вышлю e-mail с подтверждением.
20. Он говорит _____ (телефон) уже _____ последних 45 минут.
21. До свидания! Было приятно _____ (Вы) поговорить!

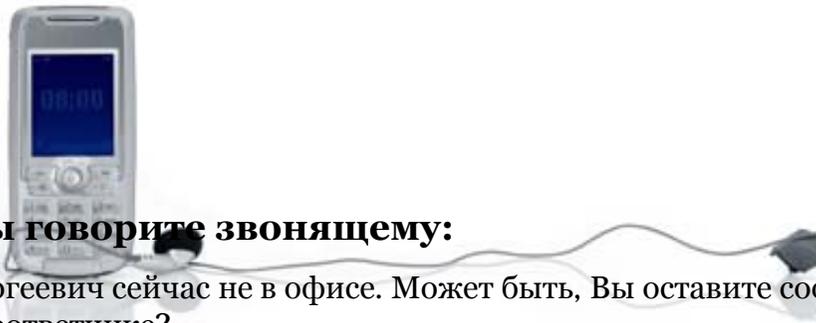
Устные упражнения

- 
22. Я буду _____ (Вы) благодарен _____
(Ваша помощь).
23. У Вас не сохранилось записей _____ нашем
заказе?
24. Мы получили Ваш заказ _____ (прошлый
месяц).
25. Извините, человек _____ (такое имя) здесь не
работает.
26. Линия по-прежнему занята. Она, видимо, забыла
положить трубку _____ рычаг.
27. Боюсь, что _____ (этот номер) нет никакого
Олега.
28. Выражение «междугородные переговоры» означает
переговоры _____ (абонент) _____ (другой
город).

Устные упражнения

СИТУАЦИЯ:

Человек, которому звонят, отсутствует. Предложите наиболее тактичный ответ:



Что Вы имеете в виду:

Петр Сергеевич
вышел.

Я не знаю, где Ольга
Сергеевна.

Ольга Сергеевна в
туалете.

Петр Сергеевич еще
не вернулся.

У Ольги Сергеевны
выходной.

Ольга Петовна просила ее
не беспокоить.

Петр Сергеевич
занят.

➤ Что Вы говорите звонящему:

➤ Петр Сергеевич сейчас не в офисе. Может быть, Вы оставите сообщение на его автоответчике?

➤ Ольга Сергеевна отошла по делам из офиса. Может быть, Вы оставите сообщение на ее автоответчике?

➤ Ольга Сергеевна отошла по делам из офиса. Может быть, Вы оставите сообщение на ее автоответчике?

➤ Он должен вернуться с минуты на минуту. Может быть, Вы оставите сообщение на его автоответчике?

➤ Ольги Сергеевны сегодня не будет на работе. Может быть, Вам сможет помочь другой сотрудник или Вы хотите оставить ей сообщение на автоответчике?

➤ Извините, Ольга Сергеевна сейчас занята. Может быть, Вы оставите сообщение на ее автоответчике ?

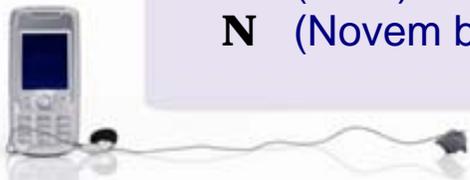
➤ В данный момент Петр Сергеевич занят. Но если Вы позвоните через час по номеру 09-1122445, он уже освободится и сможет с Вами поговорить.

Международный телефонный алфавит

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

Произнесение (Международная)	ИКАО	Английский	Международный
A (Alfah)	АЛЬФА	Альфред	Амстердам
B (Brah voh)	БРАВО	Бенджамин	Балтимор
C (Char lee)	ЧАРЛИ	Чарльз	Касабланка
D (Deltah)	ДЕЛЬТА	Давид	Дания
E (Eckoh)	ЭКО	Эдвард	Эдисон
F (Foks trot)	ФОКСТРОТ	Фредерик	Флорида
G (Golf)	ГОЛЬФ	Георг	Галлипольский п-в
H (Hoh tell)	ХОТЭЛ	Гарри	Гавана
I (In dee ah)	ИНДИА	Исаак	Италия
J (Jew lee ett)	ДЖУЛЬЕТ	Джек	Иерусалим
K (Key lon)	КИЛО	Кинг	Килограмм
L (Lee mah)	ЛИМА	Лондон	Ливерпуль
M (Mike)	МАИК	Мэри	Мадагаскар
N (Novem ber)	НОВЕМБЕР	Нэлли	Нью-Йорк



А как в Альфа

Международный телефонный алфавит

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

Произнесение	ИКАО (Международная организация гражданской авиации)	Английский	Международный
O (Oss cah)	ОСКАР	Оливер	Осло
P (Pah pah)	ПАПА	Питер	Париж
Q (Ken beck)	КВЕБЕК	Квин	Квебек
R (Pow me oh)	РОМИО	Роберт	Рим
S (See airrah)	СЪЕРРА	Самуэль	Сантьяго
T (Tang go)	ТАНГО	Томми	Триполи
U (You nee form)	ЮНИФОРМ	Анкл	Уппсала
V (Vik tah)	ВИКТОР	Виктор	Валенсия
W (Wiss key)	ВИСКИ	Вильям	Вашингтон
X (Ecks ray)	ЭКСРЕЙ	Эксрей	Ксантиппа
Y (Yang key)	ЯНКИ	Йеллоу	Йокогама
Z (Zoo loo)	ЗУЛУ	Зебра	Цюрих

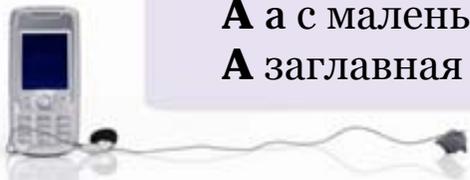
Å а с маленьким кружком

А заглавная ei

Ä –а с двумя точками

Ö о с двумя точками

О как в Оскар



ПРОИЗНЕСЕНИЕ НОМЕРОВ И СИМВОЛОВ

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

ПРОИЗНОШЕНИЕ НОМЕРОВ

1 УАН

2 ТУ

3 ТРИ

4 ФОэр

5 ФАЙВ

6 СИКС

7 СЭВэн

8 ЭЙт

9 Наин

0 ЗИРО

.ДИ СИ МАЛ

СИМВОЛЫ

' апостроф

@ «собака»

ABCD заглавные буквы

abcd строчные буквы

- тире

é е акутовое

è е тупое

- дефис

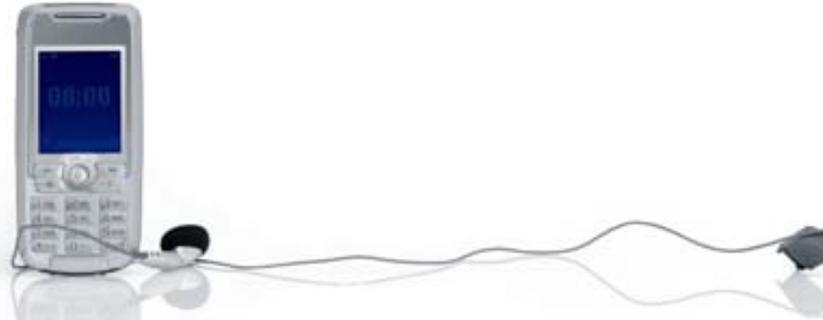
~ тильда

ü и-умлаут



Устные упражнения

ПРОИЗНЕСИТЕ
СЛЕДУЮЩИЕ
ИМЕНА



1. Петровская Татьяна Сергеевна
2. Лисицын Антон Петрович
3. Бараташвили Елена
Александровна
4. Саркисян Армен Суренович
5. Голиценко Елена Дмитриевна
6. Микко Куусела
7. Маделайн Эстергази
8. Боб Джойнел
9. Сёрен Енсен
10. Стелла Эстергази
11. Марат Ашимов
12. Сара Шонфельд
13. Микко Терваёки
14. Мирья Уусимаа
15. Томаш Вальковски
16. Тина Мартенсон

ТЕЛЕФОННЫЕ АНЕКДОТЫ

ТЕЛЕФОННАЯ ШУТКА...

- Звоните очень близкому человеку, который и отчество ваше не помнит. Например, подруге. С которой воркуете каждый день (я ей-Иришка, она в ответ-Светик). И вот она подходит к телефону. Я (официальным тоном):

- Здравствуйте, Ирину Васильевну, будьте добры.

Она:

- Я вас слушаю.
- Вас беспокоит Светлана Владимировна!

Молчание! Минут 5 она вспоминает, кто такая Светлана Владимировна и почему она ее беспокоит.

Одиночество - это когда единственные смс, которые приходят на мобильник, - уведомление о том, что на счету осталось мало денег.

Удобно - это когда есть 1 телефон.
Изобилие - когда 2.
Роскошь - когда 3.
Блаженство - когда 0.



УСТНОЕ УПРАЖНЕНИЕ

**Олег жалуется на плохое обращение по телефону.
Прочитайте его жалобы и обсудите их:**

1. "Звонивший разговаривал очень грубо и обиделся, когда я спросил его ФИО. Он просто не захотел их назвать."

Упражнение: Произнесите Ваше имя по-русски, воспользовавшись подсказками системы международного телефонного алфавита.

2. " Они слушали, как я говорил и говорил до того момента, пока я сам не понял, что это не те люди, которые мне нужны."

Обсуждение: Случалось ли подобное с Вами?

3. «Если я попадал не в тот отдел, сотрудники даже не пытались мне помочь, ограничиваясь фразой: «Я не знаю, это не мой отдел»

Упражнение: Как звучат наиболее часто задаваемые вопросы и что Вы должны отвечать?



УСТНОЕ УПРАЖНЕНИЕ

4. «Они не вслушивались в то, что я говорю и поэтому соединяли меня не с тем человеком».

Обсуждение: Что Вам следует выяснить перед переадресацией звонка?

5. «Случалось, что во время передачи звонка нас рассоединяли».

Упражнение: Какие фразы следует использовать, если Вы переадресуете звонок?

6. «По телефону мне отвечали раздраженным голосом, как будто я потревожил их своим звонком».

Обсуждение: В каких случаях Вас может раздражать звонок по телефону?

ОБСУЖДЕНИЕ

Ваше мнение по поводу этикетных правил телефонного разговора?

Существуют ли национальные различия?

Есть ли у Вас опыт удачного и неудачного с этикетной точки зрения общения по телефону?



*Помните: правильная самоподача
многого стоит.*

*То, как Вы преподнесите себя при
общении по телефону, сформирует у
звонящего мнение как о Вас, так и о
Вашем отделе.*

*Всегда относитесь к звонящим так,
как хотели бы, чтобы относились к
Вам.*

**БЛАГОДАРИМ
ЗА
ВНИМАНИЕ!**

