



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

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

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 громче?
- 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

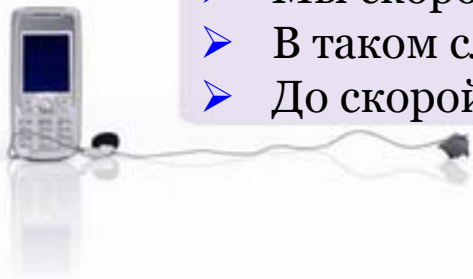
- Здравствуйте, Юрий Петрович. Как у Вас дела?
- Давно Вы не звонили, Дмитрий Иванович . Как Ваши дела?
- Как Вы там поживаете? (нефор.)
- Я Вам звоню по поводу...
- Я звоню Вам, чтобы сообщить...
- Я звоню по поручению Александра Сергеевича
- Я получил Ваше сообщение и перезваниваю в связи...
- Извините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

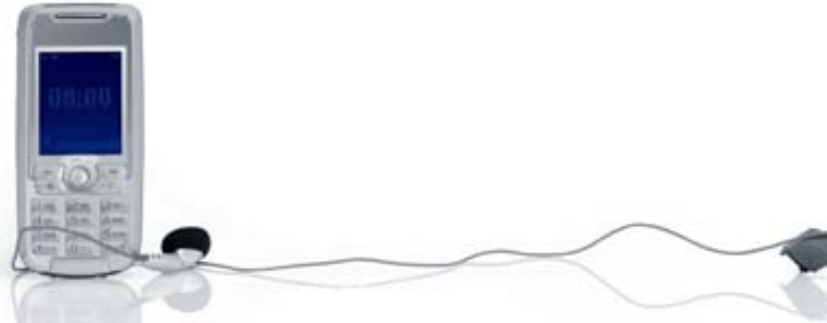
АВТООТВЕТЧИК

- 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

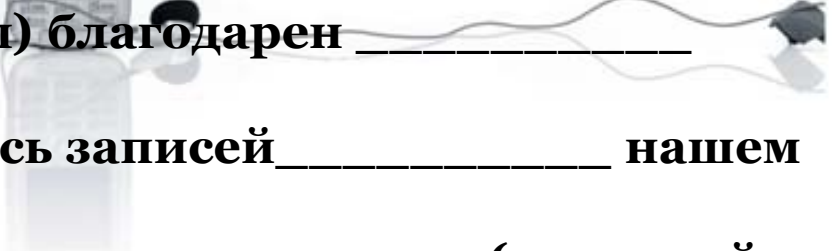
- 
8. Вас плохо слышно. Я перезвоню _____ (Вы).
 9. Извините, но его нет сейчас _____ (место).
 10. Если хотите, я могу соединить __ (Вы) с его секретарем.
 11. Вы, случайно, не знаете телефонный код __ (Швеция)?
 12. Его сейчас нет в офисе. Он вернется _____
(следующая неделя)?
 13. Забронируйте гостиницу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

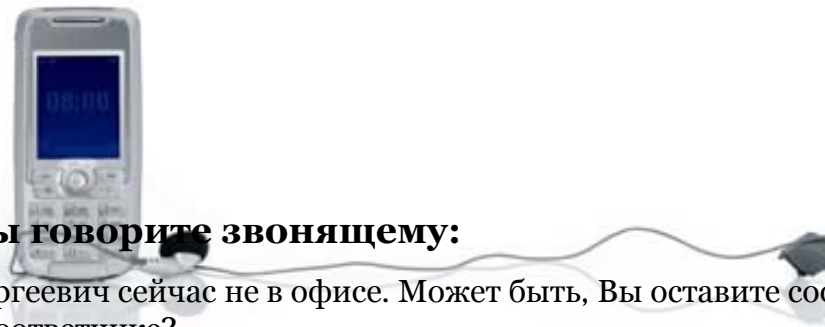
➤ Ольга Сергеевна отошла по делам из офиса. Может быть, Вы оставите сообщение на ее автоответчике?

➤ 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 организация гражданской авиации)	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

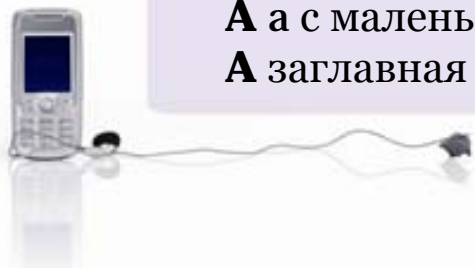
| The Language
Menu |

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

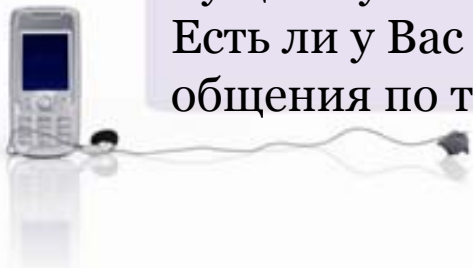
Обсуждение: В каких случаях Вас может раздражать звонок по телефону?

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 преподнесете 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!**

