

Рекомендации по ведению телефонных переговоров

Личное общение, в том числе и по телефону, дает значительные преимущества, позволяя расположить к себе, заинтересовать собеседника, мгновенно прореагировать на его отношение к тому или иному моменту разговора, но эти преимущества требуют от Вас серьезных умений и определенных качеств: способности принимать быстрые решения, умения привлечь и удержать внимание собеседника.

Разумеется, построение, тональность и продолжительность разговора несколько различны в зависимости от типа звонка.

Основными типами звонков при поиске работы можно считать:

- звонок в ответ на объявление работодателя;
- звонок по рекомендации;
- инициативный звонок;
- звонок, следующий за письменным обращением.

Однако во всех этих случаях следует иметь в виду некоторые общие рекомендации:

1. Перед звонком, если есть возможность, тщательно проверьте, как зовут Вашего собеседника, недопустимо ошибаться в произношении или ударении. Постарайтесь быстро перейти к цели своего звонка, это производит благоприятное впечатление.
2. Необходимо тщательно подготовиться к телефонному звонку, продумать, что и как Вы собираетесь говорить, попытаться подготовить ответы на наиболее вероятные вопросы. Неплохо набросать план беседы: о чем и в каком порядке Вы хотели бы переговорить.
3. Не забывайте, что разговор - диалог, а не монолог. Не старайтесь проговорить на одном дыхании заранее разученный текст, а хуже всего, если Вы замечательно и гладко произносили заготовленный текст, а на простейший вопрос, заданный Вам собеседником, не в состоянии ответить.
4. Ваша цель не только рассказать о себе, но и узнать о предполагаемой работе: чередуйте рассказ о себе с интересующими Вас вопросами. Очень полезно вставить в разговор информацию о данной организации, которой следует запастись заранее.
5. Перед тем, как звонить, оденьтесь в привычном для Вас стиле, даже если Вы звоните из дома. Доказано, что внешний вид человека отражается на его внутреннем состоянии, собранности и т.п. На Ваш голос оказывает влияние и то, как Вы сидите, поэтому сядьте прямо, не облакачивайтесь.
6. Не забывайте, что предмет разговора чисто деловой, не затягивайте разговор, крайне нежелательно утомить собеседника чрезмерной говорливостью.
7. Телефон обеспечивает лишь ограниченную обратную связь: Вы не видите выражение лица собеседника, его жесты и мимику, поэтому, реагируя на его высказывание, старайтесь быть вежливыми и аккуратными, чтобы не попасть впросак.
8. Готовясь к разговору и ведя разговор, четко представляйте его цель: получить приглашение на собеседование по поводу работы.
9. Если вам не удалось добиться успеха с первой попытки, постарайтесь выяснить, можете ли Вы обратиться в другое время или к другому человеку. Будьте настойчивы, но при этом проявляйте вежливость и доброжелательность.

У многих людей возникают проблемы, связанные с неумением говорить по телефону. Основным средством решения таких проблем является приобретение опыта.

