

МИСТЕЦТВО ТЕЛЕФОННОГО ЕТИКЕТУ

ПЛАН

1. Не сприймайте телефон як звичайний пристрій.
2. Не використовуйте слово «Алло».
3. Завжди тримайте під рукою папір та ручку.
4. Використовуйте лише найбільш ввічливі слова та найлюбезніший і найвитонченіший тон.
5. Вивчайте найвдаліші слова, фрази та описові звороти.
6. Звертайте особливу увагу на свій тон, голос та його гучність.
7. Завершуйте речення висхідною інтонацією.
8. Переконайтеся, що ваші слова приємні, вишукані, осмислені, доречні та адекватні.
9. Нехай речення будуть короткими; думки чіткими, прямими, практичними, по суті.
10. Обов'язково дотримуйтеся загальноприйнятих правил ввічливості.
11. «Говоріть по телефону так, як би ви хотіли, щоб говорили з вами».
12. Будьте готові попросити вибачення.
13. Додайте до свого голосу усмішку.
14. Намагайтеся уникати нервового напруження у своєму голосі.
15. Постійно виявляйте додаткову вдячність.
16. Утримуйтеся від спокуси бути втягнутим у сварку, суперечку чи незгоду.

ВСТУП

Я хотів би трохи поговорити про «етикет». А конкретніше про його один вид: телефонний етикет. Інформація про телефони є, а от інформація про телефонний етикет трапляється нечасто. Ви комусь телефонуєте і чуєте: «Алло! Алло! Так! Так! Я не чую!» І поклали слухавку. Я вважаю, що це можна робити краще.

Якийсь час тому я читав цю лекцію у групі таких же людей, як ви, і через три тижні я заїхав до лідера групи додому і подумав: «Що це лежить біля телефону? Лекція про телефонний етикет!» Вона лежала поруч із телефоном. Мені було дуже приємно. Мені було добре.

Є дещо, що ви маєте знати про телефон. Ви маєте бути особливо пильними щодо хороших манер у телефонній розмові, оскільки вона обмежена трьома речами: словами, голосом і манерами. Ваш характер та ввічливість людини мусить сприймати через ці три канали. Оскільки немає фізичної присутності, то характер та ввічливість потрібно передавати через ці канали. Ми хочемо надати перелік пунктів, які допоможуть вам поліпшувати телефонний етикет та манери:

1. Не сприймайте телефон як звичайний пристрій і не користуйтеся ним механічно.

Ви знаєте, що люди роблять з телефоном. Проте вам потрібно сприймати його як точне продовження вашого голосу та індивідуальності. Тому варто навчитися виявляти свій характер та ввічливість телефоном.

Коли я розмовляю з Миколою по телефону, я точно знаю, у якому він настрої – чи він виспався, чи плакала вночі його дитина, можливо, у нього проблеми з дружиною. Все це я дізнаюся з його голосу. Якщо ви зосередитеся, то зможете теж так робити. Вам потрібно навчитися виявляти свою індивідуальність телефоном так, щоб інші люди побачили її, як тільки почують ваш голос.

2 Не використовуйте слова «Алло».

Воно занадто застаріле. Краще сказати: «Так. Привіт, це Авраам». А звичайне «Алло» – що це таке? Цього мало. Спочатку відрекомендуйтеся, скажіть своє ім'я чи назву фірми. «Аврааме, це Сашко». Завжди говоріть приємним голосом. Уявіть, що ви щойно з'їли морозиво, говоріть так, ніби щойно зробили щось приємне. Переконайтеся, що ваш голос звучить приємно.



3. Для шанобливого ставлення до людини, з якою ви розмовляєте, завжди тримайте під рукою ручку і папір.

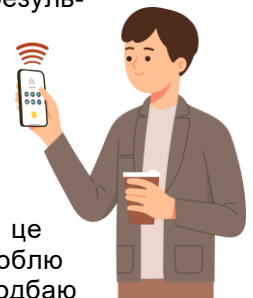
Найкращий варіант чи то вдома, чи в офісі – покладіть ручку і маленький записничок на робочому столі чи поруч із кріслом. Тоді ви завжди наготові і вам не треба змушувати іншу людину чекати, а також ви не забудете, що вам треба щось зробити. Я не жартую; це дійсно так.

Якщо ви телефонуйте, переконайтеся, що у вас є будь-яка інформація, яка стосується теми, в упорядкованому вигляді, щоб уникнути затримок і плутанини. Такі затримки і плутанина – це нешанобливість до співрозмовника. Ви розумієте, що ми не говоримо про телефонні дзвінки своєму хлопцю чи дівчині чи про щось подібне. Ми говоримо про ділові розмови. Вам доведеться вирішувати багато справ телефоном. Тож треба буде провести багато телефонних розмов. Якщо ви заведете звичку, перш ніж телефонувати комусь, записати все, про що хочете поговорити, то розмова пройде набагато легше. Само собою зрозуміло, що я роблю такі списки регулярно. Я сам практикую те, що проповідую. Якщо ви навчите й інших наставників робити так само, то помітите дві речі: вести телефонні розмови, маючи нотатки, набагато приємніше, і помилки зводяться до мінімуму. Це означає, що треба навчити обидві сторони.

Разом із цим я помічав, що мій дзвінок може бути в незручний момент, тоді я ніби призначаю телефонну зустріч, кажучи: «Чи не могли б ви зателефонувати мені завтра ввечері? Або я зателефоную вам завтра ввечері. І ми побачимо, як можна зробити це найкращим чином». Так у нас є 2 можливості, щоб зв'язатися.

4. Говорячи з абонентом, використовуйте лише найбільш ввічливі слова та найлюбезніший і найвитонченіший тон.

Зрозумійте, що це по суті чи не єдині представники вашої індивідуальності в телефонній розмові. Ви можете не усвідомлювати, наскільки це важливо. Однак, якщо ви покладете конспект цієї лекції біля телефону і почнете практикувати ці принципи, до десь за три місяці ви отримаєте результати.



5. Вивчайте найвдаліші для ваших справ слова, фрази та описові звороти.

Щоразу, коли ви берете телефон і хочете з кимось поговорити, майже завжди ми це робимо з однієї причини: ми хочемо отримати згоду співрозмовника. «Так, я зроблю це». «Так, я погоджуюся з вами». «Так, це хороша ідея, дійте. Не хвилюйтеся, я подбаю про це». Ми завжди очікуємо згоди. Якщо ви берете телефон, набираєте номер і кажете: «Володимире, можете завтра завезти мене у Житомир?» – і він відповідає: «Ні». Все, розмову закінчено. Але якщо сказати по-іншому: «Володимире, брате. Коли я думаю про зайняту людину, я постійно згадую вас. Але я знаю, що ти любиш мене, і сподіваюся, ти зможеш виділити мені трохи часу завтра. Може, ти зможеш трохи змінити свій розклад завтра і відвезти мене у Житомир?»

Готуючись до розмови та вивчаючи слова і фрази, які ви хочете використати, ви можете зробити телефонний дзвінок успішним. Це саме те, що вам треба. Ви сподіваєтеся чогось досягнути. Ви можете навіть скласти список таких слів і записати їх. Досить часто буває, що ви постійно використовуєте одні й ті ж фрази. Для різноманітності було б непогано записати на аркуші п'ять фраз для початку розмови і п'ять для завершення і покласти його біля телефону. Це і є навчатися люб'язності.

6. У телефонній розмові звертайте особливу увагу на свій тон, голос та його гучність.

Щоб бути ввічливим, ваш голос не має бути різким, занадто гучним чи з важким придихом. Інакше це спричиняє вибух та ображає вашого співрозмовника. Людині доводиться тримати телефон подалі від вуха. Приміром, коли я говорю по телефону, я завжди думаю, що на лінії можуть бути якісь перешкоди і людина мене не почує. Тому мої діти говорять мені, що у під'їзді люди чують все, що я говорю.

Мені доводилося говорити по телефону з людьми, чий голос звучав дуже неприємно. І я думав: «Ого! А він злий!» Проте це, мабуть, просто його кепські телефонні манери. А ще є люди, яких ви взагалі не можете почути. Або вони важко дихають у слухавку, коли ви говорите. Існує багато варіантів, як ви можете образити людину.

Можливо, ви ніколи про це не думали. Можливо, ви раз чи двічі припускалися помилки. Це не проблема. Проте якщо у вас є конкретні негативні звички, то це стає проблемою. Незабаром ви зателефонуєте комусь. Людина підніме слухавку, почує ваш голос і скаже дружині: «Ох, це знову Іван!!!» Так ви не отримаєте багато позитивних відповідей. Важко будувати хороші стосунки.

Приміром, люди часто просять мене молитися за щось і зазвичай я кажу: «Добре, помолімося прямо зараз». І я відразу молюся разом з ними телефоном. Я думаю, ви можете так робити, лише якщо у вашій телефонній розмові є елементи чемності. «Боже, дякую Тобі». Ваш голос піднімається. Ви навіть дивитеся вгору. Це практично автоматично відчувається з іншого боку, і брат теж піднімає очі вгору. «Я щасливий, що мій брат і я можемо стояти зараз перед Тобою».

7. Завершуйте речення висхідною інтонацією.

Це для того, аби виявити люб'язність та підбадьорення. «Так, я старався це зробити». «Звісно, не думаю, що з цим будуть якісь проблеми». «Ви не думаєте, що це було б добре?» І вам стає добре щоразу, коли ви говорите «добре» висхідною інтонацією.

А нисхідна інтонація породжує відчуття нечемності, невдоволення, байдужості чи браку ентузіазму. «Так, я можу це зробити». «Я думаю, що це непогано». «Що ви думаєте про це». Дуже скоро ви все більше і більше відчуваєтеся пригніченим. І ви кладете слухавку з відчуттям: «Нарешті це закінчилося». Перш ніж говорити, подумайте, що і як ви хочете сказати. Одна сестра почала говорити з приємною інтонацією і сказала, що все її життя змінилося й оновилося. Саме це відбувається, коли ви починаєте застосовувати телефонний етикет на практиці.

8. Переконайтеся, що ваші слова, граматичні конструкції, вислови, ваша мова загалом приємна, вишукана, осмислена, доречна та адекватна.

Деякі люди насправді не знають, якою мовою ви говорите – українською чи російською. Більшість уже здогадалася, що це не англійська, але.... Тож, якщо ви викладач, то вам слід подумати про свій словниковий запас. Ваша мова має бути вишуканою. О! Ви зразу це помітите! Коли люди говорять з розумною людиною, вони зазвичай говорять чітко і з правильною гучністю. А коли вони говорять зі мною, вони думають: «Ой, це нетямущий іноземець. Краще говорити повільно, обережно добираючи слова». А коли їхній співрозмовник менш розумна людина, то вони зазвичай торохтять. Ваша мова має бути приємною для всіх. Вона має бути вишуканою. Культурною. Ми маємо бути митцем. Ваша мова має бути осмисленою.

Вона має бути слухною. Ви більше не будете говорити зі студентами про «інструктора», а натомість скажете «тренер». А потім запитаете: «Ви знаєте, що я маю на увазі під словом «тренер»?» І трохи пояснюєте це слово. Осмислені, доречні та адекватні. У когось є погана звичка скорочувати фрази і думати, що людина і сама зрозуміє їх.



9. Нехай речення будуть короткими; думки чіткими, прямими, практичними, по суті.

«Ви знаєте, про що я думав, а потім я подумав, можливо, про це, і я не знаю, що ви про це думаєте, але, можливо, це могло бути так, або ну, можливо, інакше». Здогадатися, що ви маєте на увазі, дуже важко. Отож нехай ваші речення будуть короткими. Ваші думки чіткими, прямими, виразними, практичними, по суті.

Це навіть хороший спосіб розпочати вашу телефонну розмову, сказавши: «Я хотів би поділитися з вами кількома словами про це і про це». І озвучуєте тему або свою мету. «Наступного тижня нам потрібна особлива людина, яка могла б провести спів там і там. У мене є кілька ідей, якими я хотів би з вами поділитися і дізнатися вашу думку». Тепер він знає, про що йтиме мова, а для вас це можливість сказати приємні слова, спонукати до правильного рішення.

Багатослівність, відсутність ясності або погана граматики – це, по суті, неввічливість. Людина може покласти слухавку і сказати: «Знаєш, він все ще використовує те тупе слово. Він вже рік його використовує, і я досі не знаю, що він має на увазі».

Брати і сестри, буду з вами відвертий. Багато хто з вас щедро обдарований артистичними здібностями. І це добре. Але це не дає вам ясно мислити і чітко висловлюватися, аби досягнути однієї мети. Я отримав кілька листів від українців. Перекладач їх переклав. Вони були чудові. Було і ще щось гарне написане. Листи були дуже приємні. А потім я запитав перекладача: «Що ці люди хотіли? Я не розумію, чого вони хочуть. Навіщо вони написали?» Перекладач відповів: «Я також не знаю». Він знову перечитав листи, похитав головою і сказав: «Я не знаю, чого вони хочуть». Я отримував такі незрозумілі листи кілька разів. Тож, коли ви телефонуєте, важливо мати ціль і використовувати короткі, чіткі речення та фрази. Раджу спочатку писати перелік чи невеличкий план того, що ви хочете сказати.

10. Обов'язково дотримуйтеся загальноприйнятих правил ввічливості: «доброго ранку», «дякую», «неодмінно» чи «брате» і «сестро» тощо.

Іноді мені хтось телефонує. «Мені треба Авраам Байбл. Він є?» – «Так. Це я». – «О, це ви?» І тоді я цікавлюсь: «Це поліція? Чи хто це?» Обов'язково складіть систему використання ввічливих форм для початку розмови і для закінчення.

11. І взагалі, «Говоріть по телефону так, як би ви хотіли, щоб говорили з вами».

Уникайте суперечок. Якщо ви не погоджуєтеся, просто запишіть це і наступного разу при особистій зустрічі обговоріть це з людиною. Уникайте суперечок у телефонній розмові. Не підвищуйте голосу. Не говоріть жорстко. «Ну добре. Що ви робите?» Це справляє не дуже гарне враження. Не обурюйтеся.

Не говоріть скривдженим тоном, ніби вас образили. «Ой, це жахливо. Ой-ой-ой, я не знаю, що робити. Ви зателефонували у дуже незручний момент. У-у-у-у-у, це вже третій дзвінок підряд про якісь проблеми».

Не будьте різкі. Це дуже неприємно. «Так, я зроблю це. Що ще? Для чого? Добре. До побачення. Так-так, хай Бог благословить вас». Є люди, які так різко й уривчасто говорять. Вони роблять різкі нагоси або різким тоном.

12. Будьте готові попросити вибачення чи сказати «Перепрошую».

Ніколи не вважайте винним лише когось іншого.

«Ого, вже досить пізно. Вибачте, що телефоную так пізно» Або «Я розумію, що це може бути важке питання для вас. Вибачте, але я дійсно не знаю, кого ще запитати». Це справляє враження, що ви хочете послужити, а не вважаєте себе начальником, який роздає вказівки чи чогось вимагає від людей.

Ви швидко відчуєте, якщо щось піде не так на тому кінці дроту. Ви маєте бути швидкими на вибачення. Ніколи не вважайте винним лише свого співрозмовника. Ви не знаєте, що там відбувається. Можливо, вони якраз їли. Може, дитина впала у ванні. Все може бути. Телефонний дзвінок так легко може роздратувати людину.

13. Додайте до свого голосу усмішку.

Неважливо як – просто усміхніться в голосі. Приклад: «Доброго ранку, ви знаєте Ісуса?» Чи це зовнішність, чи темперамент, чи вдача, – використайте цю рису, щоб додати усмішку до свого голосу. Ви не думаєте, що усмішка в голосі – це приємно? Чи ви вважаєте, що краще просто говорити без усмішки в голосі? Ви можете почути різницю. Це можна зробити.



Це комбінація інтонації, слів, манер, ставлення та бажання. Ви можете навчитися позбуватися таких речей, як, приміром, занадто швидкий темп. Чи поганої звички говорити гортанним голосом. Може, ви гугнявите? Якщо так, то вам варто позбутися цієї звички. Дехто під час телефонної розмови жує. І це дуже помітно та неприємно.

Подумайте про висоту свого тону. Якщо голос занадто високий, то це не дуже приємно. Якщо занадто низький, то його теж не дуже комфортно слухати протягом тривалого часу. Важливо розвивати музичні інтонації у своєму голосі. Всі люди мають природну дзвінкість голосу, яку можна змінити, позбувшись набутих поганих звичок.

Найкращий голос для телефонної розмови – виразний, з чіткою вимовою, дзвінкий, ненапружений, рот потрібно відкривати широко, щоб голос не звучав гортанно чи невиразно. Голос, спрямований вперед, а не гортанний, звучить найбільш люб'язно. Якщо ви не вірите, то зателефонуйте комусь і попросіть записати розмову. Прослухайте запис і прислухайтеся до свого голосу.

14. Намагайтеся уникати нервового напруження у своєму голосі, адже його не сприймуть як спокійний та чемний.

«Так, я слухаю. Так, я зроблю це. Так звичайно». Люди відчують, що ви дуже невпевнені у собі. А також остерігайтеся хибної зарозумілості, самовпевненості, всезнайства, нетерплячості. «Так-так, я вже це зробив. Так, я знаю. Ніяких проблем. Добре. До побачення». І ви показали, що не хочете дати людині час.

А ще остерігайтеся неправильних акцентів. Виділивши лише одне слово, ви можете справити враження чванькуватої або нечемної людини. Наприклад, ви кажете: «Я думав, ви це зробите». А тепер, уявімо, ви додали одне слово. «Я думав, ви зробите принаймні це». Принаймні – цим словом ви ставите людину у важке становище. Ось кілька слів, які можуть справити враження нечемності: «Ми завжди так робимо». «Чи не могли б ви бодай...» «Потерпіть, будь ласка». Всі ці вислови не варто використовувати у телефонній розмові.

15. Постійно виявляйте додаткову вдячність. Це допомагає компенсувати мінус особистої присутності.

«О, це чудово. Так, дякую вам. Як продумано. Я радий, що можу покластися на вас». Складіть перелік з десяти таких фраз. І покладіть їх біля телефону. І ви побачите, як зміниться ставлення людей до вас і як це прикрасить ваше життя.

16. Утримуйтеся від спокуси бути втягнутим у сварку, суперечку чи незгоду.

«Так, брате, я знаю, що ти про це думаєш, проте дозволь мені сказати. У мене є десять причин, чому я не хочу обговорювати говоріння мовами».

А також протистаньте спокусі відповісти нечемно на грубість. Нехай ваш тон буде примирливий. Завжди пропонуйте можливість виправити ймовірні непорозуміння. «Ага, розумію. Я подумав, що, може, ти мав на увазі зовсім не те, коли говорив так». Або «Я подумав, що знаю тебе досить добре, щоб зрозуміти, що ти не це мав на увазі». Будьте ввічливі, співчутливі, практичні та корисні, навіть якщо вас намагаються роздратувати.

Приклад: це ілюстрація того, як змінюється ставлення людей, коли ви чемні з ними. Пастор прийшов відвідати невіруючу людину. Він подзвонив у двері. Вийшла жінка. Він сказав: «Добрый день. Я пастор Гайлз із Першої баптистської церкви». Вона каже: «Так, я вас знаю. Я була у вашій церкві в неділю. Ви так довго проповідували, хор співав занадто голосно, і я не могла швидко звідти вийти». Тоді він сказав: «Мені дуже шкода, що ми вас образили. Чи не могли б ви помолитися за мене?» Вона стояла з сигаретою у дверях, і він просто чекав. А потім сказала: «Вибачте, я не хотіла зробити вам боляче. Може, зайдете?» Пастор відповів: «Так, з радістю». Через десять хвилин жінка і цей пастор стали навколішки і вона попросила Ісуса увійти в її серце, тому що хтось знав, як миритися.

ПІДСУМОК

Саме так слід використовувати телефон – як інструмент для ведення справ, який допомагає вам працювати набагато швидше. Як те, чому раділи б інші люди, піднімаючи слухавку. «О, це ви». І вони знають, що ви не з тих людей, які годину теревенитимуть по телефону. Ви говорите стисло. По суті. Ввічливо. Дружелюбно. І залишаєте приємне враження, коли вони кладуть слухавку. Якщо ви навчитеся це робити, то незабаром ви зможете виконувати вдвічі більше роботи телефоном, ніж інші люди роблять за день. І люди будуть вам вдячні.

Благословень вам, любі друзі!

Ми раді запропонувати вам відео-, аудіо- та друковані матеріали, які були створені служінням «Нове життя церквам». Вам надається право після завершення практичного завдання використовувати цю лекцію в роботі з іншими людьми.

Практичне завдання

Виконано

- Покладіть кілька екземплярів цього списку в місцях, де ви найчастіше користуєтеся телефоном. Після телефонної розмови оцініть себе за допомогою запитань. Якщо ви принаймні на десять з них змогли відповісти «так», то ви на шляху до того, щоб стати ввічливим телефонним співрозмовником.



Мистецтво телефонного етикету

Під час телефонної розмови я?	ТАК!
--мав під рукою папір та ручку	
--використовував лише найбільш ввічливі слова та найлюбезніший і найвитонченіший тон	
--використовував найвдаліші для моїх справ слова, фрази та описові звороти	
--говорив, звертаючи особливу увагу на свій тон, голос та його гучність	
--завершував речення висхідною інтонацією	
--стежив, щоб мої слова, граматичні конструкції, вислови, моя мова загалом була приємна, вишукана, осмислена, доречна та адекватна	
--стежив, щоб мої речення були короткими, думки чіткими, прямими, практичними, по суті	
--обов'язково дотримувався загальноприйнятих правил ввічливості: «доброго ранку», «дякую», «неодмінно» чи «пане», «пані», «брате» і «сестро» тощо	
--і взагалі, «Говорив по телефону так, як би я хотів, щоб говорили зі мною»	
--був готовий попросити вибачення чи сказати «Перепрошую»	
--додавав усмішку до свого голосу	
--намагався уникати нервового напруження у своєму голосі	
--висловлював вдячність	
--утримувався від спокуси бути втягнутим у сварку, суперечку чи незгоду.	

ПРИМІТКА: цей список можна повісити над розеткою, де ви заряджаєте телефон, як нагадування для майбутніх телефонних дзвінків.