

# Телефонные переговоры.

## Рабочая тетрадь для тех, кто ищет работу.



Телефонные переговоры – один из способов поиска работы, это удобная и эффективная форма предварительного общения с работодателем. От успеха этих переговоров зависит ваше дальнейшее общение с работодателем и успешность прохождения личной встречи.

Отнеситесь к телефонному разговору с работодателем серьезно и постарайтесь произвести впечатление, проявив себя с лучшей стороны. Вашей наградой станет приглашение на собеседование и получение работы.

Чтобы каждый звонок был результативным, узнайте о тонкостях делового общения по телефону в этой рабочей тетради.

### **Преимущества телефонных переговоров для соискателя:**

- можно быстро обзвонить несколько работодателей;
- не нужно как-то особенно одеваться, но звонить не рекомендуется в домашней одежде;
- можно быстро получить ответ;
- инициатива разговора идет от вас;
- в любой трудный момент Вы можете извиниться и положить трубку;
- не называя себя, можно узнать, кто в фирме занимается набором кадров, его имя, отчество и даже круг интересов для дальнейшего использования этой информации в ходе собеседования;
- не называя себя, можно узнать, нужны ли им сотрудники вообще, а если нужны, то каких специальностей
- телефон дает возможность максимально использовать фактор времени: вы раньше своих конкурентов можете договориться о встрече.
- телефонный звонок – прекрасный шанс рассказать о своих достоинствах для не очень уверенных людей, так как телефон исключает общение с работодателем напрямую (лицом к лицу).

### **Виды телефонных звонков:**

1. Звонок по вакансии. Вы имеете определенную цель, некоторые сведения по вакансии. Главная задача – выгодно рассказать о себе и своих достоинствах. У вас большое число конкурентов, помните об этом!

## 2. Поисковый звонок

Это звонок для сбора информации в возможной вакансии, «звонок наудачу». В этом случае вам нужно обзванивать предприятия, организации в интересующей вас сфере, связаться с руководством, рассказать о себе, оставить эту информацию, договориться о сроке получения ответа. Для работодателя этот звонок является полной неожиданностью. Во многом результат разговора зависит от вас. Вы можете сами предложить встречу, оставить свои координаты, предложить выслать свое резюме. Работодатель не имеет под рукой заранее подготовленных встречных вопросов. Это дает шанс перехватить инициативу, контролировать и вести разговор.

**Прежде, чем браться за телефонную трубку, нужно продумать:**

Подготовка к телефонным переговорам важнее, чем сам звонок!

№	вопрос	Советы специалистов	Ваши пометки
1.	Какова главная цель звонка? (Опередить конкурентов? Произвести хорошее впечатление? Узнать о рабочем месте?)	Спрашивать будете не вы, скорее спрашивать будут вас! Поэтому нужно четко представлять, о чем вы будете говорить. Если вы ищете работу и нацелены на получение заинтересовавшего вас места, то ваша <b>ГЛАВНАЯ ЦЕЛЬ</b> в телефонном разговоре - <b>ПРОИЗВЕСТИ САМОЕ БЛАГОПРИЯТНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ</b> , чтобы у работодателя возникло желание встретиться с вами лично.	
2.	Время	Предпочтительнее звонить по вакансиям в первой половине дня, так как в это время наибольшая вероятность застать руководителя на месте и договориться о встрече; Не рекомендуется звонить в первую половину дня понедельника, во вторую половину дня пятницы, в первый и последний час рабочего времени, в обеденный перерыв, если таковой существует. Когда разговор прервался по техническим причинам, то перезванивает инициатор звонка Договариваясь о звонке, возьмите за правило узнавать, когда его удобнее сделать. Также будет очень любезно с вашей стороны, если в начале разговора вы спросите, располагает ли собеседник временем и в каком объеме. Если он занят (ведет совещание, дает консультацию и т. д.), извинитесь и поинтересуйтесь, когда лучше перезвонить.	

3.	План разговора	Подготовьте план беседы, о чем и в каком порядке вы собираетесь говорить;	
4.	Какие документы понадобятся?	Перед глазами нужно иметь документы (дипломы об образовании, резюме, трудовую книжку, листок с заготовленными вопросами по поводу работы), чистый лист бумаги и ручку для записи нужной информации. Искорените у себя привычку писать на клочке бумаги, на газете, чеке и т.д.	
5.	Какая информация о работодателе может понадобиться?	Заранее уточните телефон предприятия, с кем вам предстоит разговаривать, по возможности выясните имя собеседника (обращение по имени даст вам возможность вести более доверительную беседу и сократить психологическую дистанцию). Зная имя вы не будете тратить время и усилия на разговор с тем, кто не может решить ваш вопрос, и сможете просить соединить с конкретным человеком, формируется приятное впечатление о вас и серьезности ваших намерений.	
6.	Сведения о вакансии или о предполагаемой работе	Продумайте, какие навыки потребуются для данной работы, что следует подчеркнуть в информации о себе, в чем может быть заинтересован работодатель, какого рода дополнительная информация о предполагаемой работе необходима, чем занимается организация, с кем следует связаться (менеджер по персоналу, руководитель).	

### Рассмотрим поэтапную реализацию поискового звонка:

Этапы	Действия	Типичные ошибки	Ваши пометки, комментарии
1	Уточните, туда ли вы попали, назовите название предприятия, организации.	«я куда попал?», «извините, а я куда звоню?»	
2	Поприветствуйте собеседника	Психологически более грамотно говорить: «Добрый день (утро, вечер)!», чем, скажем, «Здравствуйте!», так как в последнем слове значительно больше согласных и сложнее выразить заинтересованность и теплоту.	
3	Представьтесь, назовите цель вашего звонка	Меня зовут.....я звоню по..... Узнайте, уполномочен ли собеседник вести переговоры по данному вопросу, если нет,	

		<p>узнайте, как можно связаться с тем, кто может вам помочь (Вы можете уделить мне время? Вы сейчас относительно свободны?). «Иван Петрович? Здравствуйте, это говорит Ф.И.О. ..., я по профессии бухгалтер, слышала, что у вас на предприятии требуется бухгалтер...»</p> <p>Обязательно нужно объяснить собеседнику причину звонка, однако признаваться в том, что звоните «наудачу», а телефон нашел в справочнике, не следует.</p>	
4	Используйте подготовленные рассказ о себе (1-2) минуты	<p>Изложите свою «домашнюю заготовку». Она заключается в кратком сообщении о ваших рабочих и личных качествах, опыте, квалификации, интересах, навыках и способностях. Постарайтесь, чтобы рассказ был не очень длинным, но интересным.</p> <p>Кроме того, не надо занижать своих способностей — это не подходящий момент, для скромности и самокритики.</p>	
5	Продолжайте разговор	<p>Продолжайте разговор. Ваша речь должна быть построена так, чтобы у работодателя не было возможности «свернуть» разговор. Если вы скажете, что звоните для того, чтобы узнать, нет ли какой-нибудь работы, вам могут легко сказать «нет» и повесить трубку. Если ту же самую мысль выразить в форме: «Я звоню, чтобы назначить встречу и обсудить, нет ли каких-либо вакансий сейчас или в будущем», то в этом случае, сказать короткое «нет» значительно сложнее. Необходимость продолжать разговор возникает потому, что работодателю нужно какое-то время подумать. Поэтому не давите, но и не давай возможности прервать разговор. Обязательно добейтесь согласия работодателя отправить ему экземпляр резюме. Формулировка может быть такой: «Вы не будете против того, чтобы у вас было мое резюме на случай, если появится подходящая для меня вакансия?» Договоритесь, что позвоните позже.</p>	
6.	Завершение разговора, подведение итогов.	<p>Вежливо и позитивно закончить разговор — очень важно, независимо от его результата. Если место уже занято, спросите, можно ли надеяться на появление вакансий в будущем. Этикет требует, чтобы заключительные слова произносил инициатор разговора, тем самым показывая, что он получил ответы на все интересующие его вопросы. Не следует</p>	

	<p>произносить реплик: - как будто все.... –ну, кажется, ничего не забыла....</p> <p>-ну, кажется все спросила</p> <p>- так...это я сказала,</p> <p>-это я выяснила.....</p> <p>Поблагодарите собеседника за потраченное время. Даже если разговор был неприятным, найдите в себе силы попрощаться в доброжелательном тоне.</p> <p>Очень важно проанализировать свой телефонный звонок: что получилось, а что нет, и как более эффективно действовать в следующий раз. Поисковый телефонный звонок психологически наиболее сложен, но именно поэтому он наилучшим образом тренирует навыки общения по телефону. Поэтому, совершите несколько поисковых звонков, даже если не ощущаете особой необходимости в них, просто для тренировки.</p> <p>Не все умеют «ставить точку». Фиксирование результатов – это уточнение правильности понимания достигнутых договоренностей обеими сторонами.</p> <p>Как это сделать?</p> <p>Согласуйте дату следующего контакта (исходя из содержания разговора)</p> <p>Поблагодарите за звонок («спасибо, что уделите время, зная вашу занятость, не могу вас задерживать», «было приятно выяснить вопрос с вами» и т.д.)</p> <p>Прощайтесь.</p> <p>Положите трубку.</p> <p>Лучше, если вы дождетесь, когда трубку положат на другом конце провода, таким образом вы не допустите ощущения «обрыва» разговора.</p>	
--	--	--

### Вопросы, часто задаваемые работодателем:

№	вопрос	Советы специалиста	Ваши пометки
1.	<b>О возрасте</b>	<p>Не следует говорить год рождения, чтобы работодатель не вычислял в уме ваш возраст, лучше назовите полное число лет. Уйти от вопроса о возрасте трудно, но во время телефонного разговора вы можете взять инициативу в свои руки, начните с опыта, профессиональных навыков, с любой выигрышной, на ваш взгляд, позиции собственного резюме. Если вопрос о возрасте возникнет в конце вашего разговора, это уже в ваших интересах, а может он и не</p>	

		возникнет совсем.	
2.	<b>О месте жительства</b>	Следует отметить наличие прописки. Остальное дополнить при встрече (сообщить место фактического проживания). Если место вашего фактического проживания находится рядом с предполагаемой работой, можно сразу сообщить этот факт работодателю.	
3	<b>Опыт работы</b>	Помните, что «краткость - сестра таланта» и не пересказывайте всю трудовую книжку целиком. Ограничьтесь 2-3 должностями, имеющими прямое или косвенное отношение к заявленной вакансии. Имейте в виду, что по телефону спрашивают не об опыте работы вообще, а об опыте работы по указанной профессии (должности). Если опыт работы отсутствует, начните с образования. Если не обладаете престижным образованием, стоит подчеркнуть свое желание работать, ответственность, высокую работоспособность и т.д.	
4.	<b>Образование</b>	Назовите учебное заведение, год его окончания, специальность. Если вы закончили курсы, сообщите о них по этой же схеме.	
5.	<b>Профессиональные умения, навыки</b>	Перечислите их в порядке важности для будущей работы. Употребляйте конкретные формулировки, избегайте неопределенностей («да, мы изучали в ВУЗе...»). в этом случае можно понять, что вы изучали, но не изучили до конца).	
6.	<b>Семейное положение</b>	Обычно этот вопрос задают женщинам. Если у вас маленький ребенок (до 7-8 лет), постарайтесь сразу подчеркнуть, что у вас есть мама, няня, ребенок ходит в сад, у папы свободный график.	

### Типичные ошибки и основные правила телефонных переговоров:

Ошибки	Правила, соблюдая которые вы сделаете переговоры более эффективными	Ваши пометки, комментарии
Чрезмерно быстрый темп. Быстрота не помогает восприятию. Необходимо следить за отчетливостью пауз, ставить логические ударения.	Будьте кратки.	
«Память голоса». Как правило, человек, который занимается	Помните, вас не видят, и для благоприятного мнения о вас важна	

<p>поиском работы, звонит во многие организации. Не исключено, что перед тем, как сделать этот звонок, вы получили досадные ощущения : вам отказали, с вами говорили не так, как хотелось бы. Голос это запоминает. И не исключено, что ваш голос будет отражать не только то, что происходит в секунду разговора, но и то, что происходило с вами до этого. Нужно стереть из своего голоса чрезмерную почтительность (угодливость) или обиду. Надо «освежить голос», подчеркнуть, что вы – человек, у которого есть свои достоинства.</p>	<p>ваша речь, вежливость, интонация. В телефонном разговоре нет возможности видеть лицо собеседника, улавливать нюансы можно только по тону разговора, тембру голоса, темпу речи, интонации. Поэтому различные справочные пособия по телефонным контактам рекомендуют послушать собственный голос, записанный на пленку, чтобы добиться необходимых характеристик звучания. Телефон усиливает недостатки речи, поэтому не стоит говорить слишком быстро или медленно; необходимо умерять громкость голоса; надо говорить прямо в трубку; более четко произносить слова, чем при визуальном контакте; стараться не злоупотреблять слишком высокими или низкими частотами звука, поскольку и те, и другие раздражают собеседника; числительные, фамилии, названия городов и т.п. следует произносить медленно, четко, может быть, даже по слогам или по буквам. Говорить внятно, не очень быстро, отчетливо выговаривая слова.</p>	
<p>«Голос, застегнутый на все пуговицы». Если звонок очень ответственный и вы опасаетесь, что ваш голос напряжется, «накрахмалится» - отвлекитесь, переключитесь на более приятное общение и тогда на инерции звоните по делу и у вас не будет ощущения, что ваш голос «застегнут на все пуговицы». Чрезмерная ответственность может повредить. Вы замечали, что на ответственных выступлениях наш голос звучит не естественно, пока не увлечешься общением или содержанием?</p>	<p>С первой фразы постарайтесь заинтересовать собеседника. Помните, человек принимает решение о продолжении разговора в первые 4 секунды. Интонация уверенности, дружелюбие, размеренный ритм речи помогут произвести хорошее впечатление</p>	
<p>«Проситель или сокровище». Люди, которые занимаются поиском работы иногда впадают в две крайности. Первая: из всего богатства звучания ими выбирается самый робкий, школьный, подчиняющийся голос, в который проникают просительные нотки. Мы сами себе ужасно не нравимся, и на работодателя это произведет угнетающее впечатление. Иногда совершается противоположная ошибка: нам так не хочется быть в роли просителя, что</p>	<p>Не спешите. Незнакомая информация усваивается медленнее. Внимательно слушайте собеседника, не забрасывайте его вопросами, выдерживайте паузы, не будьте навязчивы.</p>	

<p>мы невольно нагоняем в голос жесткости, развязности, вульгарности, как будто хотим сказать: «Вам повезло, что мне попался ваш телефон». Это защитная установка, которая может испортить первое впечатление.</p> <p>Обе эти крайности связаны с глубоко сидящим в нас убеждением, что предлагать свой труд – стыдно! У многих еще не сформировалось отношение к поиску работы как к нормальному эпизоду жизни. Когда человек ищет жилье, это говорит вам о том, что у него есть выбор и он хочет улучшить свою жилищную ситуацию. Когда человек ищет работу – это говорит о том же!</p>		
<p>Ни в коем случае не следует поддаваться соблазну "ответить тем же" на несправедливые упреки или грубые слова, допущенные собеседником. Следует постараться понять причину раздражения собеседника, ответить ему в спокойной манере, частично признать его правоту, даже если его упреки несправедливы, ведь в любой работе есть недостатки.</p>	<p>Не затягивайте разговор, не старайтесь проговорить заранее заготовленный текст целиком, но и не старайтесь проговорить текст на одном дыхании. Помните, телефонный разговор – это диалог, а ваша цель - не только рассказать о себе, но и получить информацию о предполагаемой работе. Старайтесь продемонстрировать свой интерес к организации, куда вы звоните. Чередуйте рассказ о себе с интересующими вас вопросами.</p>	
<p>Известно, что от длительного телефонного разговора его участник устает больше, чем от беседы такой же продолжительности при личном визуальном общении. Дело в психологическом напряжении, которое испытывает каждый участник телефонного общения, стараясь восполнить информативную недостаточность телефонного контакта.</p> <p>Поэтому не следует допускать пресыщения телефонным общением, его избыточности, в результате которого может возникнуть психологическая усталость и напряжение с обеих сторон, которые в свою очередь могут привести к раздражительности, обидчивости, недовольству, а это, естественно, повредит деловым контактам.</p>	<p>Для передачи этой доброжелательности специалисты рекомендуют "улыбаться глазами". Именно тогда голос приобретает положительную, доброжелательную эмоциональную окраску.</p>	
<p>Не стоит быть инициатором телефонного разговора, находясь во власти раздражения, огорчения и тому подобных отрицательных</p>	<p>Голос способен по разному окрашивать высказывания, порой совершенно меняя их смысл. Громкость, тембр, темп, ритм, паузы, дыхание составляют</p>	



<p>эмоций (например, после неудачного разговора с руководством, выговора, имеющего своим последствием депремирование и т.п.). Плохое настроение неизбежно отразится на тоне разговора, на подборе лексических средств выражения мыслей, и ничего не подозревающий собеседник будет полагать, что это именно его слова, поступки или поведение вызвали негативное отношение. А это в свою очередь приведет к взаимному непониманию, неприязни и, может быть, к конфликтам в деловой сфере.</p> <p>Вы также должны ясно представлять себе цель звонка, возможные пути развития разговора и его итог. Если вы правильно подготовите перечень вопросов, их последовательность, а также уточняющие и дополнительные вопросы, то результативность разговора окажется значительно выше. Не рассчитывайте на импровизацию, в волнении или спешке можно упустить что то важное, о чем впоследствии придется сожалеть.</p>	<p>информационность интонации, из которой складывается впечатление и мнение о телефонном собеседнике. У каждого из нас в процессе телефонной беседы в воображении невольно возникает его образ, порой весьма далекий от реального прототипа. Но такова особенность, точнее, способность голоса к реконструкции. Магия голоса — вовсе не миф! Голос — инструмент, коим необходимо научиться правильно пользоваться.</p> <p>По телефону слышно даже улыбку! Однако специалисты по технике и культуре телефонных переговоров рекомендуют не просто улыбаться, а «улыбаться глазами». Тогда голос приобретает доброжелательную, мягкую окраску. Как средство эмоционального воздействия «улыбка глазами» в телефонном общении гораздо эффективнее обычной улыбки.</p>	
<p>Важно уделять внимание и к содержанию разговора:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- следите за своей речью, ведь это вовсе не дружеская беседа. Лучше говорить короткими предложениями, избегая слов-паразитов («как бы», «так сказать», «на сегодняшний день», «вроде того»)</li> <li>- исключите из оборота такие неудачные фразы, как «ну я не знаю», «я раньше этого никогда не делала».</li> </ul> <p>Гораздо выигрышнее ответить: «у меня был похожий опыт, только в иной сфере».</p>	<p>Анализируйте каждый неудачный звонок – почему вам отказали? Не хватает опыта? Нет подходящего образования? Делайте выводы. Помните, отрицательный результат тоже результат.</p>	
	<p>Внимательно слушайте. Необходимо использовать все свое мастерство и умение слушать, чтобы услышать и понять наиболее важные аргументы собеседника. Существуют техники активного слушания, которые можно применять в ходе разговора: парафраз (предполагает повторение ключевых фраз, принадлежащих собеседнику, своими словами); уточнение (чтобы убедиться в точном понимании мыслей собеседника, слушатель время от времени просит дать дополнительные разъяснения); развитие мысли</p>	

	(слушатель подхватывает и развивает основную мысль собеседника).	
--	--	--

## Как победить страх и контролировать свои эмоции?

Многим людям свойственен страх телефонного общения. По мере нарастания физического напряжения вы начинаете терять концентрацию и ваша способность к эффективному общению снижается. Чрезмерное напряжения мышц лица, шеи и плеч меняет звучание вашего голоса. Напряженный мужчина представляется собеседнику старым, раздражительным и твердолобым, а напряженная женщина — эмоциональной и непредсказуемой.

Перед тем как набрать номер, избавьтесь от напряжения, расслабившись психически и физически. Вот несколько упражнений, которые помогут делать это быстро и незаметно, не вставая из-за письменного стола.

- Напрягите мышцы. Стисните кулаки, подожмите пальцы ног, втяните живот и сделайте глубокий вдох. Задержите дыхание и медленно досчитайте до пяти.
- Медленно выдохните. Расслабьте все тело. Опустите плечи, разожмите пальцы и развалитесь на стуле.
- Сделайте еще один глубокий вдох. Задержите дыхание на пять секунд. Во время вдоха следите, чтобы ваши зубы не были сжаты.
- Следующие пять секунд дышите спокойно. Почувствуйте, как спокойствие и расслабленность пронизывают все ваше тело.
- И наконец, успокойте свои нервы, представив, что вы лежите на золотистом, прогретом на солнце песке на берегу чистого, синего океана. Удерживайте этот образ в своем сознании в течение нескольких секунд.

Одной из причин, затрудняющих людям общение по телефону, является страх перед микрофоном. Даже самые находчивые и сообразительные в обычной жизни мужчины и женщины могут лишиться дара речи, когда их просят выступить в прямом эфире радио- или телевизионной передачи.

Телефон способен оказывать на человека такое же воздействие. Этот страх можно победить, если вы не будете пытаться говорить с телефонной трубкой. Вместо этого вообразите, что человек, которому вы звоните, сидит напротив вас, и обращайтесь прямо к нему. Представьте себе как собеседник реагирует на ваши слова: как он улыбается шуткам и сияет от удовольствия, услышав комплимент.

Если вы знаете, как выглядит собеседник, то мысленно нарисовать его образ не составляет труда. Некоторым людям помогает следующий прием: они ставят перед собой фотографию и разговаривают с ней.

При телефонном разговоре с незнакомым человеком попытайтесь по голосу представить себе его внешность. Если голос глубокий и звучный, то собеседник скорее всего имеет внушительное телосложение. Легкие и нерешительные интонации, вероятно, указывают на хрупкого и немного застенчивого человека.

При общении по телефону пользуйтесь точно таким же языком тела, как и при личном общении. Если жестикация и богатая мимика являются для вас нормой, не отказывайтесь от них во время телефонного разговора. Когда чувства отражаются на вашем лице, голос становится более свободным, уверенным и естественным.

### **Отложите звонок, пока вы окончательно не сформулировали свое сообщение**

Задержка, которая обычно приводит к бессмысленной потере времени, в следующих случаях может спасти вашу репутацию:

- Когда вы очень рассержены или чем-то расстроены. Отложив звонок, вы даете себе время успокоиться, чтобы изложить свои мысли четко, спокойно и эффективно.

- Когда вы чувствуете себя слишком усталым для успешного общения. Отложите звонок и отдохните, чтобы лучше провести разговор.
- Когда вам важно убедиться в достоверности фактов, например, если вы собираетесь на что-то жаловаться. Если перед тем как звонить, вы обдумаете все детали, это уменьшит вероятность того, что вы попадете впросак или позволите собеседнику сбить себя с толку.

### **Сделайте телефонное сообщение более авторитетным**

Для этого требуется стоять, а не сидеть во время телефонного разговора, что в буквальном смысле слова усилит ваше ощущение власти над собеседником и обострит ум. Когда мы стоим все системы нашего организма приходят в состояние боевой готовности — как в физическом, так и в психическом плане.

### **Практические задания соискателю:**

1. А теперь отрепетируйте с коллегой, товарищем, другим участником группового занятия телефонный звонок работодателю. Пусть ваш партнер условно будет работодателем и его задача – избавиться от настойчивого собеседника, соблюдая при этом этикет делового общения. А ваша задача как соискателя – продлить разговор как можно дольше, выясняя всю интересующую вас информацию (сядьте спиной друг к другу, соблюдая особенности телефонной коммуникации). Выстраивайте диалог, полагаясь лишь на речевые характеристики партнера.

Обсудите этот диалог, поменяйтесь ролями. Что вызвало у вас затруднения? Что можно порекомендовать обеим сторонам для достижения целей? Удалось ли сохранить позитивное русло беседы?

Найдите уязвимые места в разговоре, постарайтесь понять причину своих ошибок и ошибок собеседника. Учтите их в следующем разговоре.

2. Возьмите несколько газет с публикациями вакансий. Проанализируйте имеющуюся информацию. Составьте план разговора, наметьте основные вопросы, которые хотите задать работодателю. Цель учебного звонка – найти вакансию и получить приглашение на собеседование (для предварительной отработки полученных знаний попросите выступить в роли работодателя коллегу, друга, родственника). Проанализируйте результаты. Затем позвоните по фактической вакансии. Оцените правильность своих действий. Ведите записи.

### **Контактируйте по телефону с работодателем, используя этот бланк:**

1. Цель звонка (узнать о вакансии, получить приглашение на собеседование)

---

2. Дата звонка \_\_\_\_\_

3. В какую организацию звоню, № тел. \_\_\_\_\_

---

4. Здравствуйте, я \_\_\_\_\_

5. Удобно ли вам со мной разговаривать?

6. Я звоню по поводу \_\_\_\_\_

7. Скажите, с кем я могу поговорить? \_\_\_\_\_

---

8. Далее используйте подготовленный на 1 минуту рассказ о себе. Главное для вас - опыт, квалификация и образование.

9. Содержание разговора (краткие наброски) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. Итог разговора \_\_\_\_\_

3. Рассмотрите построение диалогов:

*Диалог № 1.* - Алло, я звоню по объявлению.

- По какому из объявлений?
- О работе.
- На какую вакансию?
- Кажется, менеджер. Вы не могли бы объяснить, что это такое и сколько платят?

*Диалог № 2.*

- Я по поводу объявления о работе.
  - Пожалуйста, вышлите свое резюме по факсу.
  - А что мне написать?
  - Где?
  - В резюме
- Какие ошибки в беседе были допущены?

4. Позаботьтесь о своем голосе

Желательные черты	Нежелательные черты
Приятный тембр	Не слишком приятный тембр
Нормальная скорость голоса	резкий
Хорошая дикция	Слишком сильный
выразительный	Много пауз
Достаточно сильный	Слишком слабый
Громкость голоса меняется	Скучно-монотонный

Перед тем, как позвонить, Выполняйте следующие упражнения:

1. В течение 1 минуты энергично произносите сочетание звуков Б-П. при правильном выполнении упражнения вы почувствуете легкую вибрацию в области губ.
2. Произнесите любую скороговорку.
3. Примите позу уверенности: распрямите позвоночник, расправьте плечи, грудь.
4. Улыбнитесь.

Попробуйте сейчас. Ваш голос готов к работе!

5. Выполните тест, он позволит вам оценить свои профессиональные качества при ведении телефонных переговоров. Ответьте на вопросы, оценивая себя по 5-балльной шкале. Подсчитайте общее количество баллов:

1. Я составляю план разговора, прежде, чем звонить клиенту.

2. Я знаю, как ответить на вопрос секретаря: «А по какому вы вопросу?»
3. Я приветствую собеседника первым.
4. Я представляюсь, называю себя по имени.
5. Я выясню, есть ли у собеседника возможность поговорить со мной в данный момент.
6. Я думаю над тем, чем конкретно я могу заинтересовать работодателя.
7. Я подстраиваюсь по громкость голоса собеседника, его темп и ритм.
8. Я говорю бодро и деловито.
9. Я задаю вопросы.
10. Я говорю по существу в соответствии с составленным планом.
11. Я не употребляю слов-паразитов.
12. Я договариваюсь о встрече, согласовывая конкретные сроки.

**Если у вас более 47 баллов**, то вас можно поздравить, вы владеете навыками деловых телефонных переговоров.

**Если у вас 36-47 баллов**, то это тоже хороший результат

**Если 15-35 баллов**, то необходимо улучшить стиль делового общения по телефону.

**А если у вас менее 15 баллов**, то необходимо принимать экстренные меры.

Общение по телефону – неотъемлемая часть нашей жизни и умение грамотно вести диалог с невидимым собеседником – это искусство, которым должен обладать каждый уважающий себя человек.

Желаем вам удачи в поиске работы!