

**Специалист должен внимательно выслушать собеседника, используя технику активного слушания:**

- *сосредоточиться на том, что говорит собеседник. Поскольку сосредоточенным внимание может быть недолго, слушание требует сознательной концентрации внимания;*
- *во время общения по телефону отмечать возникшие вопросы на бумаге, чтобы не перебивать собеседника;*
- *обращаться к собеседнику по имени (примерно каждое третье обращение);*
- *Демонстрировать благожелательность.*

Вести разговор следует вежливо, спокойно, не вступать в спор, не повышать голос вне зависимости от тона собеседника, тактично прерывать собеседника при необходимости и переводить разговор в конструктивное русло.

В случае, если звонящий спрашивает отсутствующего на рабочем месте специалиста, не следует ограничиваться ответом, что его нет. Необходимо указать время, когда можно перезвонить. В некоторых случаях целесообразно узнать у звонящего номер его телефона, фамилию, имя и отчество, суть вопроса, сказать, что отсутствующий специалист перезвонит сам и обязательно передать информацию коллеге.

При завершении разговора следует поблагодарить человека за то, что он позвонил, и попрощаться.

## **Правила ведения телефонных разговоров при исходящем телефонном звонке**

При исходящем телефонном звонке специалист должен поприветствовать собеседника «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 18.00), четко произнести название учреждения (назвав свою фамилию, имя, отчество).

Если нужен конкретный человек, следует попросить пригласить его к телефону. Если необходимый человек отсутствует, необходимо поинтересоваться, когда лучше ему позвонить, или попросить передать, кто звонил, и оставить информацию, когда и где вас можно легко найти.

Во время деловой беседы необходимо емко, кратко и грамотно изложить суть проблемы. Лучше заранее подготовиться к разговору, наметить вопросы и определить последовательность их обсуждения.

При завершении разговора следует поблагодарить собеседника за разговор и попрощаться.



**Бюджетное учреждение  
ХМАО—Югры «Ниженевартовский  
многопрофильный  
реабилитационный центр для  
инвалидов»**

## **ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ**



**ХМАО - Югра,  
г. Нижневартговск,  
ул. Интернациональная 24А  
E-mail: [Nvreabilcentr@admhmao.ru](mailto:Nvreabilcentr@admhmao.ru)  
Интернет-сайт:  
<https://ниженевартговский-мрц.рф>**

**г. Нижневартговск**

**Этикет – это особый язык общения,** дающий возможность, поддерживая суверенитет каждой личности, достигать взаимопонимания и взаимоуважения, а в конечном итоге формировать ту ауру человеческой культуры, в которой только и может нормально существовать и развиваться личность.

## **ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ**

Типичными ситуациями в профессиональной деятельности специалиста социальной защиты и социального обслуживания является консультирование, в основном, по телефону.

Телефонный разговор – это неотъемлемая часть делового общения. Большая часть переговоров со специалистами различных ведомств, коллегами и клиентами происходит именно по телефону. Чтобы такие переговоры были плодотворными, необходимо знать телефонный этикет. Правила существуют для того, чтобы общение было комфортным и собеседникам не приходилось тратить время на поиск общего языка.

## **Основные правила ведения телефонных разговоров**

В ходе ведения телефонных разговоров специалистам следует проявлять тактичность, доброжелательность, использовать стандартный литературный язык, говорить грамматически правильно, четко и внятно, ясно, конкретно, без намеков и двусмысленностей, чтобы не допускать неправильного понимания или превратного истолкования смысла слов.

На вопросы специалисты должны отвечать доступно, сведя до минимума использование узкопрофильных терминов, с употреблением этикетной лексики («спасибо», «благодарю», «пожалуйста, извините») и использованием сослагательного наклонения глагола, поскольку это смягчает общий тон разговора.



**Речевой шаблон:** Извините, не могли бы Вы... (перезвонить, повторить, говорить громче и т. п.)?

**Речевой шаблон:** К сожалению, я не владею информацией по данному вопросу в полном объеме. Вам следует обратиться ... (указать структурное подразделение учреждений, подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, или человека, который сможет помочь в решении вопроса) по телефону (подсказать номер телефона)

**Речевой шаблон:** Мне нужно... (указать действия, которые необходимо совершить, например, уточнить эту информацию у непосредственного руководителя, найти какой-то документ и т.п.), на это уйдет примерно 60 секунд. Вы подождете или Вам перезвонить?

**Речевой шаблон:** К сожалению, я не готов(а) сейчас ответить на Ваш вопрос, для этого мне потребуется... (указать действия, которые потребуется совершить (например, просмотреть какие-то материалы и т. п.). К сожалению, в настоящий момент я не смогу дать исчерпывающий ответ на Ваш вопрос, так как мне необходимо срочно уйти на совещание. Разрешите, я перезвоню Вам через... (указать определенное количество времени).

**Речевой шаблон:** Извините, очень плохо слышно, не могли бы Вы повторить (говорить громче, перезвонить)?

## **Правила ведения телефонных разговоров при входящем телефонном звонке**

Специалист должен четко произнести название учреждения, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество), поприветствовать собеседника «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 18.00).