



Центр Содействия Трудоустройства Выпускников

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:

- 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.



-
- 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.
 - 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.





- 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.
- 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.

-
- Не забывайте, что предмет разговора чисто деловой, не затягивайте разговор, крайне нежелательно утомить собеседника чрезмерной говорливостью.
 - 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.



-
- Готовясь к разговору и ведя разговор, четко представляйте его цель: получить приглашение на собеседование по поводу работы.
 - 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.

Звоните, звоните и звоните!