



МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА № 26
СТАНИЦЫ ПАВЛОВСКОЙ

ПРИКАЗ

«13» марта 2020 года

№ 74

ст. Павловская

Об утверждении Стандарта получения информации по телефону в МКДОУ
детский сад № 26.

В целях установления единой этики ведения телефонных разговоров, повышения уровня корпоративной культуры и во исполнение рекомендаций Стандарта ведения телефонных разговоров п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Стандарт получения информации по телефону в МКДОУ детский сад № 26 (приложение 1).

2. Назначить ответственных за прием обращений и передачу информации по телефону в МКДОУ детский сад № 26 следующих сотрудников:

- делопроизводителя Фроленко В.В.,
- заведующего хозяйством Бутко И.В.,
- старшего воспитателя Нестеренко Е.А.,
- медицинской сестры Ляшко Т.И.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заведующий МКДОУ детский сад № 26



Т.Н. Белоус

С приказом ознакомлены:

«13» марта 2020г. _____ /Фроленко В.В./

«13» марта 2020г. _____ / Бутко И.В./

«13» марта 2020г. _____ / Нестеренко Е.А./

«13» марта 2020г. _____ / Ляшко Т.И./

Приложение 1

к приказу МКДОУ детский сад № 26
от «13» марта 2020г. №

**Стандарт получения информации по телефону в
Муниципальном казённом дошкольном образовательном учреждении
детском саду комбинированного вида № 26 станицы Павловской**

1. Общие положения.

1.1. Стандарт получения информации по телефону (далее - Стандарт) направлен на установление единой этики ведения телефонных разговоров в Муниципальном казённом дошкольном образовательном учреждении детском саду комбинированного вида № 26 станицы Павловской (далее –МКДОУ детский сад № 26), развитие корпоративной культуры и повышение статуса МКДОУ детский сад № 26.

2.1. Стандарт распространяется на лиц, ответственных за прием и передачу информации в МКДОУ детский сад № 26 (сотрудники).

2. Основные правила ведения телефонных разговоров

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

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

При ведении телефонных разговоров сотрудникам необходимо говорить лаконично, продолжительность разговора, как правило, должна составлять от 3 до 6 минут.

2.3. Сотрудник, отвечающий по телефону, должен быть компетентным во всех основных областях, которые могут быть затронуты в телефонном разговоре, стремиться оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в её решении. При невозможности разрешения ситуации самому надо чётко указать человека, к которому в данной организации можно обратиться за помощью.

2.4. Обращаться к собеседнику следует на «Вы» по имени и отчеству или только по имени, если собеседник это допускает.

2.5. Во время телефонного разговора желательно делать пометки, чтобы не упустить важные детали. Для этого следует использовать заранее

подготовленные средства для записи деталей и достигнутых договорённостей (блокнот, бумагу для записок, файл на компьютере).

2.6. Не допускается надолго отходить во время телефонного разговора от телефонного аппарата и заставлять собеседника ждать более чем 60 секунд, при этом следует объяснить причину, по которой нужно отойти от телефона, и обязательно дождаться ответа, подтверждающего, что собеседник готов ждать.

2.7. При необходимости поиска дополнительной информации, который займёт более 60 секунд, или в случае, если нужно срочно отойти по другим делам (например, на совещание), сотрудник должен записать телефонный номер собеседника и попросить его разрешения перезвонить ему через определённое количество времени. Через обещанный срок сотрудник обязательно должен перезвонить.

2.8. Не допускается вести «параллельные разговоры» с двумя людьми одновременно (по второму телефону или с посетителем), предпочтение отдаётся тому, кто обратился раньше, а беседу со вторым лучше перенести на более позднее время, точно определив его. Если в кабинете сотрудника находится посетитель, то общение с ним, несомненно, является приоритетным. Сотруднику следует ответить на звонок, но только для того, чтобы выяснить, кто звонит, и сообщить, когда можно перезвонить.

2.9. Во время телефонных разговоров недопустимо отвлекаться на другие дела, шумы и прочие помехи, жевать или прихлёбывать. Перед тем, как чихнуть или откашляться, рекомендуется убрать трубку от лица, а после обязательно извиниться перед собеседником.

2.10. Инициатива окончания разговора принадлежит либо позвонившему, либо старшему из говорящих по социальному статусу или по возрасту в соответствии со следующими правилами:

- 1) мужчина должен положить трубку позже, чем женщина;
- 2) молодой человек не может прекратить разговор до того, как закончит говорить человек старше его по возрасту;
- 3) подчинённое лицо может опустить трубку после того, как это сделает лицо вышестоящее;
- 4) если разговаривают два равных по возрасту и положению человека, то первым кладёт трубку тот, кто позвонил.

3. Правила ведения телефонных разговоров при входящем телефонном звонке

3.1. При входящем телефонном звонке трубку следует поднять после 2-3 звонка (на первый звонок сотрудник должен отложить свои дела, на второй - настроиться, на третий - улыбнуться и снять трубку).

3.2. Сотрудник должен чётко произнести название учреждения, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество) и поприветствовать собеседника «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 16.00).

3.3. Если собеседник не назвал себя и причину своего звонка, сотруднику следует выяснить это.

3.4. Сотрудник должен внимательно выслушать собеседника, используя технику активного слушания:

1) сосредоточиться на том, что говорит собеседник. Поскольку сосредоточенным внимание может быть недолго, слушание требует сознательной концентрации внимания;

2) во время общения по телефону отмечать возникшие вопросы на бумаге, чтобы не перебивать собеседника;

3) обращаться к собеседнику по имени (примерно каждое третье обращение). Звук имени Вашего собеседника создаёт зрительный контакт и ощущение близости;

4) 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;

5) демонстрировать интерес к тому, что говорит собеседник. Во время разговора недопустимо хранить длительное молчание, следует произносить одобряющие звуки, междометия, повторять ключевые слова, краткие реплики, которые показывают заинтересованность сотрудника и вовлечённость его в разговор.

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

3.6. Чтобы завершить разговор, нужно предпринять следующие шаги:

-резюмировать разговор (сообщить, что именно вы собираетесь делать в результате телефонного общения), чтобы исключить взаимонепонимание и показать собеседнику, что разговор пора заканчивать;

-пересказать разговор, чтобы убедить собеседника, что всё сказанное им было услышано; спросить мнение собеседника о разговоре;

-завершить разговор (поблагодарить за звонок).

4. Правила ведения телефонных разговоров при исходящем телефонном звонке

4.1. При исходящем телефонном звонке сотрудник должен поприветствовать собеседника «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 16.00), чётко произнести название учреждения и представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество).

4.2. При необходимости следует выяснить имя (фамилию, должность, контактные данные) собеседника, записать его и в дальнейшем называть его по имени.

4.3. 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.

4.4. Если звонок предполагает просьбу, запрос информации, а сотрудник не знает, в чьей компетенции находится интересующий его вопрос, не стоит излагать суть тому, кто первым поднял трубку. Следует вежливо уточнить, кто решает данный вопрос.

4.5. В самом начале разговора необходимо уточнить у собеседника, есть ли у него возможность провести разговор именно сейчас, а также в какое время ему будет удобно перезвонить (в случае, если сотруднику заранее не было назначено время для телефонного звонка).

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

4.7. Если разговор затягивается, иногда следует корректно поинтересоваться у собеседника, есть ли у него время для продолжения разговора.

4.8. При завершении разговора следует поблагодарить собеседника за разговор и попрощаться.

4.9. В случае ошибочного набора номера не следует, молча прерывать звонок, необходимо извиниться.

5. Порядок рассмотрения телефонных обращений.

