

## МОВНІ ОСОБЛИВОСТІ ТЕЛЕФОННИХ ДІЛОВИХ КОНТАКТІВ

Михайлова А.В., гр. ПМ-18

Науковий керівник – канд. філол. наук, проф. С.М. Руденко  
Харківський державний університет харчування та торгівлі

У діловій практиці важко обійтися без телефону. Телефонний зв'язок забезпечує двосторонній безперервний обмін інформацією на будь-якій відстані. Ефективне використання телефону є важливим компонентом створення іміджу, репутації фірми та розмах її ділових операцій. Мета нашої розвідки – розглянути етикетні правила використання телефонного зв'язку.

Телефон, будучи одним із ефективних засобів економії часу бізнесмена, є також найпоширенішим «поглиначем» його робочого часу. Тому треба знати правила телефонної розмови та поведінки комунікатора в таких ситуаціях: 1) *коли телефонують Вам*: не ігнорувати телефонні дзвінки, бути ввічливим та створити атмосферу довіри етикетними фразами: «Чим я можу допомогти Вам?», «Чим я можу бути Вам корисним?», відмовитися від нейтральних «Слухаю», «Так», «Алло»; під час ділової розмови не допустимо щось жувати або пити; необхідно стежити за інтонацією, вимовою, тональністю, гучністю голосу, точно підбирати слова, бути ввічливим і доброзичливим; 2) *коли телефонуєте Ви*: знявши слухавку, потрібно привітатися, поцікавитися, чи є час у людини, щоб Вас вислухати, ніколи не потрібно питати: «А хто це говорить?», «Навіщо він вам потрібен?»; не допускати «повислих дзвінків», що є грубим порушенням правил ділового етикету; не прийнятно телефоном вітати людей старшого віку, висловлювати співчуття рідним померлої людини, запрошувати гостей на весілля, дякувати за подарунок, попереджати про свій візит; 3) *яких виразів треба уникати під час телефонних розмов*: «Я не знаю», «Ми не зможемо цього зробити», «Ви повинні...», «Зачекайте секунду, я скоро повернуся», «Ні»; 4) *як правильно закінчувати розмову*: першим кладе трубку той, хто телефонував; завершити телефонну розмову можна такими фразами: «Вибачте, я зараз зайнятий, чи можу я вам передзвонити?», «Давайте обговоримо Вашу пропозицію через декілька днів». Головними вимогами до телефонного спілкування є стислість і змістовність розмови.

Висновок: знання телефонного етикету і раціональних правил телефонного спілкування необхідне для ефективної ділової комунікації.