

РЕКОМЕНДАЦИИ

служебного поведения муниципальных служащих Республики Татарстан

Ведение телефонных разговоров

1. Приветствие

«Здравствуйте», «Доброе утро» (с 8.00 до 12.00), «Добрый день» (с 12.00 до 18.00), «Добрый вечер» (после 18.00);

сообщить наименование органа, фамилию, имя, отчество специалиста, принявшего телефонный звонок;

предложить помощь («Слушаю Вас. Чем я могу Вам помочь?»).

2. Общие рекомендации

Следует:

говорить не слишком громко, но и не слишком тихо, проговаривать слова четко и внятно;

говорить не слишком быстро, но и не затянато-медленно. Слишком быстрая речь по телефону тяжело воспринимается. Слишком медленная речь раздражает: телефон – это быстрый способ общения;

говорить уверенно, спокойно, не запинаться и не суетиться. Чем ниже тембр голоса, тем лучше. Высокий голос по телефону может казаться даже визгливым. Чтобы сделать свой голос ниже, нужно следить за его скоростью. Чем быстрее речь, тем более высоко звучит голос;

необходимо обращаться к заявителю по имени, отчеству («С кем я говорю?», «Будьте любезны, как Ваше имя, отчество?», «Представьтесь, пожалуйста», «Как я могу к Вам обращаться?»), либо использовать безличное обращение («Будьте добры», «Скажите, пожалуйста», «Извините»). Недопустимо называть заявителя «женщина», «мужчина», «девушка» и т.п.;

если телефонный звонок принят во время разговора с посетителем, рекомендуется: записать телефон заявителя и пообещать перезвонить в удобное для обоих время; попросить немного подождать, не вешая трубку, если разговор с посетителем подходит к концу («Не вешайте трубку, подождите, пожалуйста, я обслуживаю посетителя»); попросить перезвонить через несколько минут;

если специалист, которому звонит заявитель, временно отсутствует, следует записать информацию, которую хочет оставить заявитель, и пообещать

передать её специалисту либо предложить заявителю перезвонить, оставить координаты; предложить поговорить с другим специалистом;

время, в течение которого звонящего допустимо оставлять на линии в ожидании соединения, не должно превышать 40 секунд. Далее каждые 30 секунд необходимо спрашивать ожидающего, будет ли он ждать дальше, или предпочтет другой вариант (перезвонить позже, оставить свои координаты);

если специалист не может сразу ответить на вопрос заявителя, рекомендуется записать номер телефона заявителя и пообещать перезвонить в удобное для обоих время («Подскажите ваш телефон, я вам перезвоню в течение ...»), либо попросить перезвонить заявителя через несколько минут «Перезвоните, пожалуйста, через 20 минут»;

в телефонном разговоре следует избегать выражений «Я не знаю», «Мы не сможем этого сделать», «Нет», «Все на обеде», «Сейчас никого нет», «Перезвоните позже» и т.п.;

в случае необходимости прервать разговор нужно извиниться перед заявителем, сообщить, что сейчас невозможно продолжать разговор и договориться, что вы перезвоните в удобное заявителю время (определить точное время).

3. Завершение разговора (прощание)

«До свидания», «Всего Вам хорошего», «Всего доброго», «Спасибо, что позвонили», «Спасибо за звонок», «Мы обязательно перезвоним Вам завтра».

При осуществлении исходящего звонка специалисту необходимо прекратить попытки выйти на связь после четвертого сигнала телефонного аппарата.