

КОММУНИКАТИВНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ (на материале английского языка)

Гнатюк Ангелина Ивановна, Миронович Ольга Валерьевна, 1 курс

Научный руководитель: Черновец Т.Е., ст. преподаватель

УО «Белорусский государственный аграрный технический университет»

Телефонные переговоры – неотъемлемая часть жизни делового человека: до 40 % рабочего времени мы проводим с трубкой в руке. Многие удачные контракты начинаются именно с разговора по телефону. Поэтому важно провести беседу так, чтобы партнер или клиент захотел позвонить вам снова.

Переговоры всегда необходимо планировать. Прежде чем позвонить клиенту, нужно четко сформулировать для себя цель звонка. Если вы звоните в первый раз, стоит написать на листке бумаги примерный план разговора, который будет состоять из следующих пунктов:

- что вы хотите спросить или сообщить;
- возможные возражения и ваши ответы на них;
- какого результата вы хотите достичь;
- как/ когда вы собираетесь закончить разговор.

Если звонок входящий, нужно снимать трубку на 3-м сигнале. За это время вы успеете настроиться на разговор: 1-й сигнал звонка – переключить внимание; 2-й – подготовиться воспринимать информацию; 3-й гудок – улыбнуться и ответить.

Подняв трубку, следует поздороваться и представиться. Например, «Good evening! My name is Olga, ABC company». Таким образом, с первых же минут общения у позвонившего формируется позитивный имидж данного предприятия.

Следует исключить такие слова как «Hello», «Listening», «Yes», «How do you do». Намного лучше сказать «Good evening», «Good afternoon» – в зависимости от времени суток.

Если вам кто-то звонит, а вы в данный момент заняты, или вам нужно проверить какую-либо информацию, то можете попросить человека подождать. В общении по телефону для этого существуют специальные фразы: «One moment, please» или «Hold the line, please». По телефону обычно не принято использовать слово «wait» (ждать).

Если по телефону вас просят подождать и говорят: «Could you hold for a minute», «A few minutes, please?» В этом случае принято отвечать: «Yes, sure» или «Of course», если вы действительно можете подождать. Если же нет, то говорите: «I'm really pressed for time – do you think it will be long?».

Очень часто при разговоре по телефону можно услышать просьбу звонящего соединить с кем-либо. Примерно это может звучать так: «Can I have extension 321?» или «Could I speak to...?». При соединении с кем-либо, следует руководствоваться фразами: «I'll put you through», «Can you hold the line?».

Зачастую, не имея хорошей практики разговорного английского, могут возникнуть проблемы в общении с носителями данного языка. Одной из них

является высокая скорость, с которой говорит собеседник. Чтобы вежливо попросить собеседника говорить медленнее или переспросить непонятную информацию, можно использовать следующие фразы: «Could you say that again, please?», «Could you speak more slowly?», «Sorry, I didn't quite understand what you said about».

Часто случается, что человек, которому вы хотите дозвониться, вышел. Тогда будьте готовы услышать такие фразы: «He's away from his desk», «He's stepped out» или «I'm sorry, he's not available at the moment». Если вам никак не удастся застать человека на месте вы можете оставить ему сообщение. Не забудьте сказать при этом: «May I leave a message?» А если не хотите оставлять сообщение, то просто скажите, что перезвоните позже «I'll call back later».

В отличие от русскоязычных людей, англичане и американцы значительно чаще используют вежливые слова типа «sorry, thank you» и «please». Если вы звоните кому-то в офис, то сразу же извинитесь за то, что отвлекаете человека от дел. Вы можете сказать, к примеру: «I am sorry to disturb», «Could I specify..., please?» или «I am sorry to bother you».

Важно также правильно завершить телефонный звонок. В конце телефонной беседы обычно говорят «thanks for calling», «thank you for your call» не зависимо от того, был ли это дружеский или деловой звонок.

КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Домуть Дмитрий Юрьевич, 1 курс

Научный руководитель: Черновец Т.Е., ст. преподаватель

УО «Белорусский государственный аграрный технический университет»

Система управления организацией представляет собой совокупность всех элементов, подсистем и коммуникации между ними.

Коммуникации – процесс взаимодействия или противодействия в системе «человек – человек», «человек – компьютер» посредством передачи информации. Коммуникация (лат. Communication), буквально означающее «общее» или «разделяемое всеми». В практическом плане – это процесс обмена идеями и информацией между двумя и более людьми, ведущий к взаимному пониманию.

Целями коммуникаций являются:

- обеспечение эффективного обмена информацией между субъектами и объектами управления;
- совершенствование межличностных отношений в процессе обмена информацией;
- создание информационных каналов для обмена информацией между отдельными сотрудниками и группами и координации их задач и действий.

Коммуникации делятся на формальные и неформальные.