Приложение № 3

к Кодексу

**СТАНДАРТ  
ведения телефонных разговоров**

1. Общие положения
   1. Стандарт ведения телефонных разговоров направлен на установление единой этики ведения телефонных разговоров в органах местного самоуправления муниципального образования Горенское сельское поселение Карсунского района Ульяновской области (далее - органы местного самоуправления), развитие профессиональной культуры и повышение статуса органов местного самоуправления.
   2. Настоящий Стандарт распространяется на лиц, замещающих отдель­ные муниципальные должности муниципального образования Горенское сельское поселение Карсунского района Ульяновской области, должности муниципальной службы органов местного самоуправления, должности, не являющие­ся должностями муниципальной службы органов местного самоуправления (далее - работники).
2. Основные правила ведения телефонных разговоров
   1. В ходе ведения телефонных разговоров работникам 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. На вопросы работники долж­ны отвечать доступно, сведя до минимума использование узкопрофессиональ­ных терминов, с употреблением этической лексики (слова «спасибо», «благода­рю», «пожалуйста», «извините» и т.д.) и использование согласительного накло­нения глагола, поскольку это смягчает общий тон разговора. В то же время сле­дует иметь ввиду, что излишняя вежливость в телефонных разговорах неумест­на (слова «будьте добры, простите, пожалуйста, если вам не трудно...»). Это затягивает разговор, вызывает раздражение.

Речевой шаблон:

«Извините, не могли бы Вы... (перезвонить, повторить, говорить громче и т.п.)?».

* 1. При ведении телефонных разговоров работникам необходимо говорить лаконично, продолжительность разговора, как правило, должна составлять от 3 до 6 минут.
  2. Работник, отвечающий по телефону, должен быть компетентен 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 решения ситуации самому надо чётко указать работника, к которому можно обратиться за помощью.

Речевой шаблон:

«К сожалению, я не владею информацией по данному вопросу в полном объёме. Вам следует обратиться... (указать структурное подразделение или ра­ботника, который сможет помочь в решении вопроса) по телефону.... (подска­зать номер телефона).».

* 1. Обращаться к собеседнику следует на «Вы» по имени и отчеству (последнее - в случае наличия) или только по имени, если собеседник это допускает.
  2. 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 заметок, файл на компьютере).
  3. 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.

Речевой шаблон:

«Мне нужно... (указать действия, которые необходимо совершить, например, уточнить эту информацию у руководителя, найти какой-то документ и т.п.), на это уйдёт примерно 60 секунд. Вы подождёте или Вам перезвонить?».

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

Речевые шаблоны:

«К сожалению, я не готов(а) сейчас ответить на Ваш вопрос, для этого мне потребуется... (указать действия, которые потребуется выполнить - например, с кем-то проконсультироваться, просмотреть какие-то материалы и т.п.).

К сожалению, в настоящий момент я не смогу дать исчерпывающий ответ на Ваш вопрос, так как мне необходимо срочно уйти на совещание.

Разрешите, я перезвоню Вам через... (указать определённое количество времени).».

* 1. Не допускается вести «параллельные разговоры» с двумя людьми одновременно (по второму номеру телефона или с посетителем), предпочтение отдаётся тому, кто обратился раньше, а беседу со вторым человеком лучше пе­ренести на более позднее время, точно определив его.

Если в кабинете работника находится посетитель, то общение с ним, несомненно, является приоритетным. Работнику следует ответить на звонок, но только для того, чтобы выяснить, кто звонит, и сообщить, когда можно пере­звонить.

Если во время телефонного разговора к работнику пришли или позвонили по другому номеру телефона, нужно извиниться и попросить разрешения пере­звонить того, кто обратился позже, назвав точное время.

* 1. 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.

Не следует говорить громче или кричать, если плохо слышно собеседни­ка, ведь он может слышать хорошо, лучше перезвонить с другого аппарата или в другое время.

Речевой шаблон:

«Извините, очень плохо слышно, не могли бы Вы повторить (говорить громче, перезвонить)?».

* 1. 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.
   1. При телефонном разговоре недопустимо:
5. использовать стоп-фразы, указанные в приложении № 2 к настоящему Стандарту;
6. игнорировать вопросы собеседника;
7. прерывать телефонный разговор более чем на 60 секунд;
8. бесцеремонно перебивать собеседника;
9. долго молчать, не подтверждая участия в беседе краткими репликами;
10. отвечать вызовом на агрессию или невежливость собеседника, давать волю эмоциям;
11. использовать двусмысленные фразы, намёки;
12. задерживать собеседника, если он занят или спешит;
13. завершить беседу не попрощавшись;
14. не перезвонить, если пообещали сделать это.
15. Правила ведения телефонных разговоров  
    при входящем телефонном звонке
    1. При входящем телефонном звонке трубку следует поднять после 2-3 звонка (на первый звонок работник должен отложить свои дела, на второй - настроиться, на третий - улыбнуться и снять трубку).
    2. Работник должен чётко произнести название органа местного самоуправления, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество (при наличии)) и поприветствовать собеседника: «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 по 17.00).

Речевой шаблон:

«Администрация муниципального образования Горенское сельское поселение Карсунского района, Иванов Иван Иванович, добрый день!».

* 1. Если собеседник не назвал себя и причину своего звонка, работнику следует выяснить это.

Речевой шаблон:

«Будьте добры, представьтесь пожалуйста!

Как я могу к Вам обращаться?

Как Вас представить?

Чем я могу Вам помочь?».

* 1. Работник должен внимательно выслушать собеседника, используя технику активного слушания:

1. сосредоточиться на том, что говорит собеседник. Поскольку сосредо­точенным вниманием 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.

Речевой шаблон:

«Светлана Петровна, вы говорите...

Вы полагаете, Светлана Петровна, что...

.., я вас правильно понял (а), Светлана Петровна?»;

1. 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.

Речевой шаблон:

«Простите, что прерываю Вас...

Я понял(а) суть Вашего обращения (вопроса)...»;

1. 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 работника и вовлеченность его в раз­говор.

Речевой шаблон:

«Так...

Надо же...

Ясно...

Я Вас понимаю...

Конечно...

Это интересно..»;

1. обращаться к собеседнику за уточнениями - это помогает сделать сообщение более понятным.

Речевые шаблоны:

«Пожалуйста, уточните это.

Я правильно Вас понял (а), что проблема состоит в ...?

Не повторите ли Вы ещё раз?

Что вы имеете ввиду?»;

1. использовать приём перефразирования (сформулировать мысль собеседника иначе, своими словами) для правильного понимания собеседника. Перефразирование сообщения даёт возможность собеседнику увидеть, что его слушают и понимают, а если понимают неправильно, то своевременно внести соответствующие коррективы в сообщение.

Речевые шаблоны:

«Насколько я понял(а) Вас,...

По Вашему мнению,...

Как я понимаю, Вы говорите (считаете)...

Другими словами, Вы считаете...».

* 1. В случае, если звонящий спрашивает отсутствующего на рабочем месте работника, не следует ограничиваться ответом, что его нет. Необходимо указать время, когда можно перезвонить. В некоторых случаях целесообразно уточнить у звонящего его номер телефона, фамилию, имя и отчество (в случае наличия), суть вопроса, сказать, что отсутствующий работник пере­звонит сам и обязательно передать информацию коллеге.

Речевые шаблоны:

«Работник в данный момент отсутствует, не могли бы Вы перезвонить через 10 минут (в 11.00)?

Что ему передать?

Может быть, я смогу Вам помочь?».

* 1. 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 в соответствии с пунктом 3.7 настоящего Стандарта) и молча дождаться, когда собеседник положит трубку.

* 1. При завершении разговора следует поблагодарить человека за то, что он позвонил, и попрощаться.

Речевые шаблоны:

«Спасибо, что позвонили.

Спасибо за звонок.

Спасибо за информацию.

До свидания!

Всего доброго!

Всего хорошего!».

* 1. Если собеседник затягивает разговор, следует извиниться и, сославшись на неотложные дела, попрощаться с ним либо договориться о повторном телефонном звонке или о встрече.

Речевые шаблоны:

«У Вас ещё остались ко мне вопросы?

Извините, ко мне пришёл посетитель (у меня начинается совещание), давайте продолжим наш разговор после 16.00 (завтра, при личной встрече и т.п.). Сожалею, что вынужден (а) прервать наш разговор.

Думаю, мы обсудили все вопросы, поэтому давайте завершим наш разговор.».

* 1. Если телефонный звонок поступил в обеденное время, не следует отвечать: «У нас обеденный перерыв, поэтому прошу Вас перезвонить после...часов). Если Вы уже взяли телефонную трубку, то следует вести телефонный разговор с собеседником в соответствии с настоящим Стандартом.

1. Правила ведения телефонных разговоров  
   при исходящем телефонном звонке
   1. При исходящем телефонном звонке работник должен поприветство­вать собеседника «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 17.00), чётко произнести название органа муниципальной власти и предста­виться (назвав свою фамилию, имя и отчество).

Речевые шаблоны:

«Добрый день! Вам звонят из Правительства Ульяновской области, Петрова Нина Ивановна.

Доброе утро! Это Петрова Нина Ивановна из отдела общественных коммуникаций администрации муниципального образования «Карсунский район» Ульяновской области.».

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

Речевые шаблоны:

«Простите, как я могу к Вам обращаться?

Не могли бы Вы подсказать мне Ваше имя?».

* 1. Если нужен конкретный человек, следует попросить пригласить его к телефону. Если необходимый человек отсутствует, поинтересоваться, когда лучше ему позвонить, или попросить передать, кто звонил, и оставить инфор­мацию, когда и где вас можно найти.

Речевые шаблоны:

«Я могу поговорить с...

Можно попросить к телефону ....

Пригласите, пожалуйста, к телефону...».

* 1. Если звонок предполагает просьбу, запрос информации, а работник 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.

Речевые шаблоны:

«С кем я могу поговорить по поводу...?

Я звоню по вопросу....

С кем я могу его решить?

Я хотел бы узнать...

Вы не могли бы дать информацию...».

* 1. 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 работнику заранее не было назначено время для телефонного звонка).

Речевые шаблоны:

«Вам удобно сейчас со мной разговаривать?

У вас есть возможность выслушать меня?

Вы можете уделить мне некоторое время?

Вы свободны сейчас?

У вас есть сейчас 3 минуты со мной поговорить?

Вы сейчас можете говорить со мной или мне перезвонить?

Сколько у меня есть времени на разговор? («Сколько у меня есть времени», а не «Сколько у Вас есть времени»).».

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

Речевые шаблоны:

«Мне нужно (необходимо) проинформировать Вас (поставить в извест­ность, обсудить с Вами)...

Я должен (должна) сообщить Вам (объяснить вам)...

Вы не могли бы меня проконсультировать по вопросу?...

Я звоню Вам по вопросу...

У меня такой вопрос...

Я Вам звоню по просьбе (по рекомендации)...

Меня просили связаться с Вами по вопросу...».

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

Речевые шаблоны:

«У вас есть время для продолжения разговора?

Вы располагаете временем для продолжения разговора?

Я Вас не задерживаю?».

* 1. При завершении разговора следует поблагодарить собеседника за разговор и попрощаться.

Речевые шаблоны:

«Спасибо за информацию (консультацию)!

Спасибо за то, что уделили мне время!

Спасибо за помощь!

До свидания!

Всего доброго!

Всего хорошего!».

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

Речевой шаблон:

«Прошу прощения, я ошибся(лась) номером.».