




УТВЕРЖДАЮ
Директор ГКУ РА
«Центр труда и социальной
защиты населения»


Н.М. Абрегова
« 23 » Июль 2019 г.

ПРАВИЛА

ведения телефонных разговоров в государственном казенном учреждении **Республики Адыгея «Центр труда и социальной защиты населения»**

1. Общие положения

1.1. Правила ведения телефонных разговоров (далее – Правила) направлены на установление единой этики ведения телефонных разговоров в государственном казенном учреждении Республики Адыгея «Центр труда и социальной защиты населения» (далее – ГКУ РА «ЦТСЗН»), развитие корпоративной культуры в ГКУ РА «ЦТСЗН» и повышение статуса работников органов социальной защиты населения в целом.

1.2. Правила распространяются на лиц, замещающих должности в ГКУ РА «ЦТСЗН» и его филиалах (далее – Работники).

2. Основные правила ведения телефонных разговоров

2.1. 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 этикетной лексики (слова «спасибо», «благодарю», «пожалуйста», «извините» и т.д.) и использованием сослагательного наклонения глагола, поскольку это смягчает общий тон разговора. В то же время следует иметь в виду, что излишняя вежливость в телефонных разговорах неуместна.

Речевой шаблон:

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

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

2.3. Работник, отвечающий по телефону, должен быть компетентным, стремиться оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в её решении.

При невозможности разрешения 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 человека, который сможет помочь в решении вопроса) по телефону... (подсказать номер телефона).

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 договоренностей (блокнот, бумагу для записок, файл на компьютере).

2.6. Не допускается надолго отходить во время телефонного разговора от телефонного аппарата и заставлять собеседника ждать, при такой необходимости следует объяснить причину, по которой нужно отойти от телефона, и обязательно дожждаться 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 уйдет пара минут. Вы подождёте или Вам перезвонить?

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

Речевой шаблон:

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).

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 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 телефону, нужно извиниться и попросить разрешения перезвонить того, кто обратился позже, назвав точное время.

Если во время служебного телефонного разговора в кабинет Работника пришел посетитель, необходимо попросить посетителя подождать либо извиниться перед собеседником и прервать на время разговор по телефону.

2.9. Во время телефонных разговоров не следует говорить громче или кричать, если плохо слышно собеседника, лучше перезвонить с другого аппарата или в другое время.

Речевой шаблон:

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

2.10. Инициатива окончания разговора принадлежит либо позвонившему, либо старшему из говорящих по социальному статусу или по возрасту.

2.11. При телефонном разговоре недопустимо:

игнорировать вопросы собеседника;

прерывать телефонный разговор более чем на 2 минуты;

бесцеремонно перебивать собеседника;

долго молчать, не подтверждая участия в беседе краткими репликами;

отвечать вызовом на агрессию или невежливость собеседника, давать волю эмоциям;

использовать двусмысленные фразы, намёки;

задерживать собеседника, если он занят или спешит;

завершить беседу не попрощавшись;

не перезвонить, если пообещали сделать это.

3. Правила ведения телефонных разговоров при входящем телефонном звонке

3.1. При входящем телефонном звонке Работник должен чётко произнести название органа – Центр труда и социальной защиты населения (либо, например, Филиал Центра труда и социальной защиты населения по Шовгеновскому району), представиться (назвав свою фамилию, имя, отчество, должность) и поприветствовать собеседника «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 18.00).

Речевой шаблон:

*ГКУ РА «ЦТЭСЗН», главный специалист отдела государственных пособий
Иванов Петр Сергеевич, добрый день!*

3.2. Если собеседник не назвал себя и причину своего звонка, Работнику следует выяснить это. При этом необходимо пояснить, что данная информация необходима для полного и всестороннего изучения интересующего его вопроса, и предупредить и том, что анонимное обращение может повлечь за собой предоставление сотрудником неполных и недостоверных сведений.

Речевой шаблон:

Будьте добры, представьтесь, пожалуйста!

Как я могу к Вам обратиться?

Чем я могу Вам помочь?

Извините, но ваши персональные данные необходимы для рассмотрения интересующего вас вопроса в полном объеме..

3.4. Работник должен внимательно выслушать собеседника, во время общения по телефону отмечать возникшие вопросы на бумаге, чтобы не перебивать собеседника, 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)... ;

Рекомендуется обращаться к собеседнику за уточнениями – это помогает сделать сообщение более понятным.

Речевой шаблон:

Пожалуйста, уточните это.

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

Не повторите ли Вы еще раз?

Что Вы имеете в виду?;

3.5. 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 узнать у звонящего его номер телефона, фамилию, имя и отчество, суть вопроса, сказать, что отсутствующий сотрудник перезвонит сам и обязательно передать информацию коллеге.

Речевой шаблон:

Работник в данный момент отсутствует, не могли бы Вы перезвонить через 10 минут (в 14.00)?

Что ему передать?

Может быть, я смогу Вам помочь?

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 и молча дождаться, когда собеседник положит трубку.

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

Речевой шаблон:

У Вас ещё остались ко мне вопросы?

Извините, ко мне пришёл посетитель (у меня начинается совещание), давайте продолжим наш разговор после 17.00 (завтра, при личной встрече и т.п.). Сожалею, что вынужден(а) прервать наш разговор.

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

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

Речевой шаблон:

Спасибо, что позвонили.

Спасибо за звонок.

Спасибо за информацию.

До свидания!

Всего доброго!

Всего хорошего!

3.9. 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 настоящими Правилами.

4. Правила ведения телефонных разговоров при исходящем телефонном звонке

4.1. При исходящем телефонном звонке работник должен поприветствовать собеседника «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 18.00), чётко произнести название органа – Центр труда и социальной защиты населения (либо, например, Филиал Центра труда и социальной защиты населения по Шовгеновскому району) и представиться (назвав свою фамилию, имя, отчество, должность).

Речевой шаблон:

Добрый день! Вам звонят из ГКУ РА «ЦТСЗН», специалист отдела государственных пособий, Иванов Пётр Сергеевич.

Доброе утро! Это Иванов Пётр Сергеевич, специалист отдела государственных пособий, ГКУ РА «ЦТСЗН».

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

Речевой шаблон:

Простите, как я могу к Вам обратиться? Ф.И.О.?

Не могли бы Вы подсказать мне Ваше Ф.И.О.?

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.

Речевой шаблон:

Я могу поговорить с...

Можно попросить к телефону...

Пригласите, пожалуйста, к телефону...

4.4. 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.

Речевой шаблон:

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...

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).

Речевой шаблон:

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»).*

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

Речевой шаблон:

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...

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

Речевой шаблон:

У вас есть время для продолжения разговора?

Вы располагаете временем для продолжения разговора?

Я Вас не задерживаю?

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

Речевой шаблон:

Спасибо за информацию!

Спасибо за то, что уделите мне время!

До свидания!

Всего доброго!

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

Речевой шаблон:

Прошу прощения, я ошибся(лась) номером.

5. Ответственность за нарушение Правил

В случаях, предусмотренных федеральным законодательством, нарушение работником ГКУ РА «ЦГСЗН» Правил ведения телефонных разговоров в государственном казенном учреждении Республики Адыгея «Центр труда и социальной защиты населения» может повлечь применение к нему мер дисциплинарной ответственности.

Начальник отдела
правового обеспечения и
кадровой работы ГКУ РА «ЦГСЗН»

 С.А. Доргушаова