

Азбука вежливости: как правильно говорить по телефону

Учимся звонить вежливо, ясно и по-доброму.



Почему по телефону особенно важны вежливые слова

По телефону не видно улыбку и жесты, поэтому всё решают голос, паузы и слова. Если говорить спокойно и уважительно, собеседнику легче понять просьбу, ответить без спешки и не обидеться.



Что слышно по телефону

1

Собеседник слышит только голос, поэтому важны интонация, громкость и темп речи. Если говорить слишком тихо или слишком быстро, смысл может потеряться.

2

Чёткое произношение помогает понять каждое слово. Короткие фразы звучат яснее, чем длинные и запутанные объяснения, особенно когда нужно быстро договориться.

3

Спокойный тон делает разговор приятным. Крик, шёпот и слова-паразиты мешают слушать, а доброжелательная речь помогает общаться легко и без лишних недоразумений.

Как можно начать телефонный разговор



Вежливое начало звонка

Маша набрала номер и сразу сказала: «Здравствуйте, можно позвать Петра?». Её голос звучал спокойно, а слова были короткими и вежливыми. Так собеседнику сразу понятно, кто звонит и зачем.



Приветствие с улыбкой

Петя ответил на звонок и услышал: «Добрый день, это Ваня. Можно поговорить с тобой?». Ваня улыбался, хотя его не было видно. Доброе начало сразу создало приятный разговор.

Как представить себя по телефону

1

Сначала нужно поздороваться, а потом назвать своё имя. Так собеседник сразу понимает, кто звонит, и может спокойно начать разговор без лишних вопросов.

2

После имени полезно коротко сказать, зачем вы звоните. Например: «Здравствуйте, это Маша. Можно поговорить с Петей?». Такое начало звучит ясно и по-деловому.

3

Если попросить сразу и вежливо, разговор будет удобнее для всех. Короткое представление экономит время и показывает, что вы умеете говорить уважительно.

Вежливые просьбы и вопросы



Пожалуйста

Это слово смягчает просьбу и делает её дружелюбной. С ним даже короткий вопрос звучит вежливо и спокойно, без нажима на собеседника.



Будьте добры

Эта фраза особенно хорошо подходит, когда нужно обратиться к взрослому. Она звучит уважительно и показывает, что вы говорите с заботой и вниманием.



Не подскажете

Такой вопрос помогает попросить помощь тактично. Он не звучит грубо и показывает, что вы ждёте ответа спокойно, а не требуете его сразу.

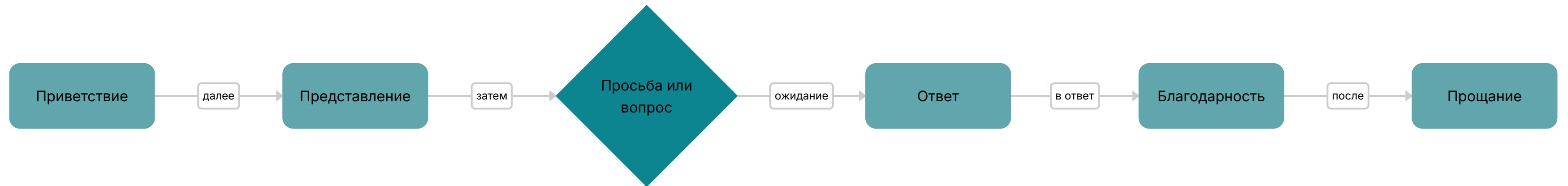


Скажите, пожалуйста

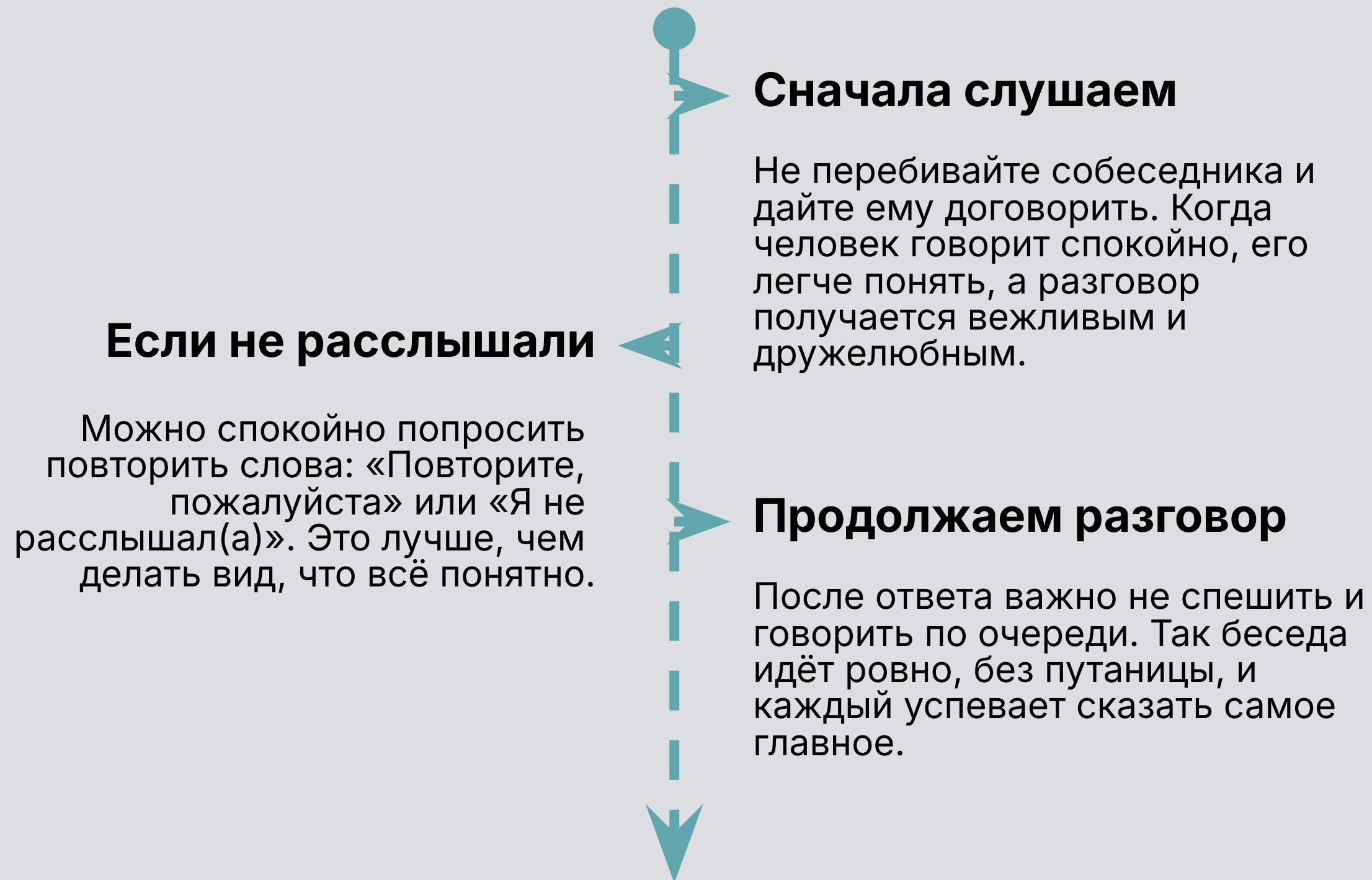
Эти слова подходят почти для любого телефонного разговора. Они помогают начать вопрос мягко и вежливо, что особенно важно, когда собеседника нельзя увидеть.

Порядок телефонного разговора

Схема показывает, как вежливо выстроить телефонный разговор от начала до прощания.



Как слушать собеседника



Если набрали не тот номер



- Если номер оказался неверным, нужно сразу извиниться и спокойно сказать: «Извините, я, кажется, ошибся номером».
- Короткие и вежливые слова помогают закончить разговор без неловкости.

- После извинения разговор лучше сразу завершить. Не стоит продолжать беседу или смеяться над ошибкой:
- доброжелательность важнее, чем случайный неправильный звонок.

Разговор со взрослыми

1

Со взрослыми нужно говорить спокойно и уважительно. Лучше использовать слово «вы», не перебивать и не отвечать резким тоном, даже если очень торопишься.

2

Если взрослый занят, подойдут вежливые фразы: «Когда вам будет удобно?» или «Я перезвоню позже». Так вы показываете, что уважаете чужое время.

3

Нельзя торопить взрослого или сердиться, если ответ задержался. Вежливый голос помогает начать разговор без напряжения и делает общение приятным для всех.

4

Хорошо, когда в разговоре слышны спокойствие и добрые слова. Тогда даже короткий звонок звучит по-настоящему воспитанно и по-доброму.

Когда звонить удобно, а когда нет

Утро и вечер

Рано утром и поздно вечером звонить не стоит: человек может ещё спать, отдыхать или собираться ко сну. Вежливость начинается с уважения к чужому времени.

Время еды и отдыха

Когда человек ест, читает, гуляет или отдыхает, разговор может помешать его планам. Перед звонком полезно подумать: удобно ли будет говорить сейчас?

Занятия и уроки

Во время уроков, работы или важного дела звонок отвлекает и мешает сосредоточиться. Лучше подождать более удобного момента, чем торопить собеседника.

Подходящий момент

Если время выбрано удачно, разговор получается спокойным и доброжелательным. Уважение к расписанию собеседника помогает начать общение с хорошего тона.

Что делать, если на линии тишина

1

Если в трубке стало тихо, не нужно сразу волноваться. Можно спокойно повторить приветствие или свой вопрос и подождать ответа без спешки.

2

Когда связь пропала, вежливо сказать: «Алло, вы меня слышите?». Такие слова помогают проверить линию и не звучат резко или обидно.

3

Злиться не стоит: иногда телефон просто подвёл. Спокойный тон показывает, что вы умеете общаться по-доброму даже в неожиданной ситуации.

Голос, который приятно слушать



Спокойно и чётко

По телефону лучше говорить ровным голосом, без крика и шёпота. Чёткое произношение помогает собеседнику сразу понять слова и не переспрашивать.

Доброжелательно и ясно

Доброжелательная интонация делает разговор приятнее. Если говорить слишком быстро или слишком громко, собеседнику будет трудно следить за мыслью.

Какие слова звучат невежливо

1

Фразы вроде «Ну что?» или «Кто там?» звучат слишком резко. Они не приветствуют собеседника и могут показаться грубыми с первых секунд разговора.

2

Слова «Говори быстрее» торопят человека и заставляют его чувствовать себя неудобно. Лучше дать собеседнику время спокойно ответить на вопрос.

3

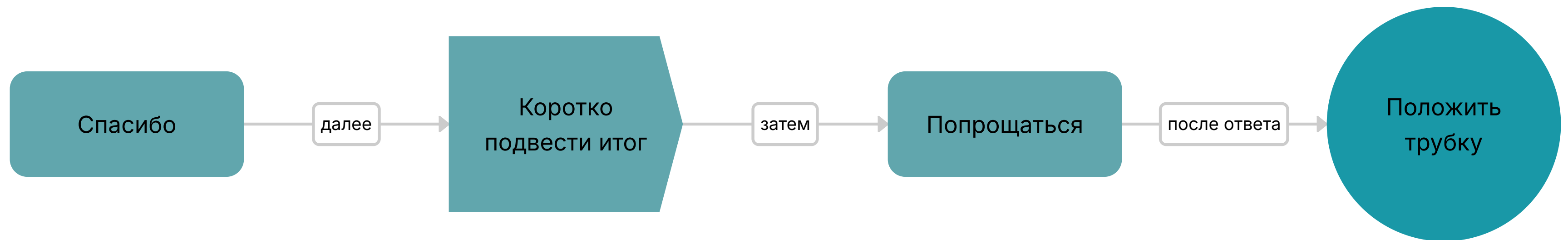
Грубые шутки, дразнилки и крик по телефону могут обидеть даже случайно. Телефонный разговор не любит насмешек и плохого настроения.

4

Слишком длинный разговор без нужды тоже утомляет. Вежливость по телефону — это не только добрые слова, но и умение не мешать другим.

Как правильно закончить разговор

Порядок завершения телефонного разговора показывает, умеет ли человек говорить вежливо и спокойно.



Телефонное сообщение, если человека нет дома



Назовите себя

Сначала спокойно представьтесь, чтобы было понятно, кто звонил. Короткое имя и понятный голос помогают передать сообщение без лишних вопросов.



Укажите время звонка

Назовите, когда вы звонили, чтобы человек понял, в какое время нужно перезвонить. Это удобно и помогает ничего не забыть.



Скажите главное

Сообщение должно быть коротким и вежливым: кто звонил, зачем и что нужно передать. Так вы покажете аккуратность и заботу о человеке.

Шутки по телефону: где проходит граница

1

Добрая шутка возможна только тогда, когда она никого не пугает и не обижает. Если всем смешно и спокойно, это допустимо.

2

Звонить ради баловства, молчать в трубку или повторно набирать номер без причины — плохая идея. Такие действия раздражают и отвлекают людей.

3

Телефон — это не игрушка для помех. Вежливый разговор должен помогать общению, а не превращать его в неприятную игру.

Слова-помощники для вежливого звонка



1

Слова «здравствуйте», «пожалуйста», «извините» и «спасибо» делают речь мягкой и уважительной. Они помогают начать разговор спокойно и показать хорошее воспитание.

2

Не менее полезны слова «можно», «будьте добры» и «до свидания». Они звучат дружелюбно и помогают закончить разговор так же вежливо, как и начать.

Мини-проверка: хороший ли получился разговор

1

Проверьте, было ли приветствие. Без него разговор начинается слишком резко и кажется не приветливым даже тогда, когда слова сказаны тихо и спокойно.

2

Вспомните, назвали ли вы своё имя и сказали ли, зачем звоните. Это помогает собеседнику сразу понять, кто говорит и что нужно.

3

Были ли в разговоре просьба и благодарность? Эти слова делают речь вежливой и показывают, что вы уважаете другого человека.

4

Не забыли ли вы попрощаться? Хорошее завершение разговора оставляет приятное впечатление и помогает закончить беседу без спешки и неловкости.

Главный секрет телефонной вежливости

Главный секрет прост: по телефону нужно говорить ясно, спокойно и с уважением. Вежливые слова помогают быстрее договориться, не обижать друг друга и оставлять после разговора хорошее настроение.