

TELEPHONING

Деловой разговор по телефону - неотъемлемая часть работы любого бизнесмена. По телефону назначаются и переносятся встречи, обговариваются условия работы, ведется профессиональный диалог.

Несколько советов, как правильно построить разговор по телефону, так чтобы он был максимально успешным.

Во-первых, основная цель вашего звонка - передать свою заинтересованность. Вы должны показать, что с нетерпением ждете встречи с партнером и вам действительно есть, что обсудить с ним. Старайтесь вести разговор живо, энергично, сразу сообщать о том, что вы хотите рассказать при личной встрече (разумеется, коротко, не раскрывая деталей).

Во-вторых, помните, что ваш телефонный звонок по времени должен быть коротким, максимально 2-3 минуты. Ведь вашей основной задачей является только назначить встречу, а не рассказать о вашей компании или продукте. Постарайтесь обрисовать ситуацию как можно более емко в 1-2 предложениях. Известно, что только при аудиальном контакте внимание человека быстро теряется, и скорее всего, о вас быстро забудут как об источнике утомительного шума.

В-третьих, прежде чем позвонить вашим партнерам, напишите примерный текст диалога бумаге. Это поможет вам не только не сбиваться в процессе разговора, но и спасет вас от неприятных пауз и затруднений, если вы вдруг забудете слово или фразу на английском.

Рассмотрим, как правильно назначить встречу на английском языке.

1. Начало разговора.

В самом начале разговора будет очень логичным представиться и поприветствовать человека на другом конце телефонной линии.

Hello, my name is - Здравствуйте, меня зовут...

Good morning I'm - Доброе утро, это

May I speak to ...? - Можно поговорить с?

I'm calling on behalf... - Я звоню от (имени, компании).

I'd like to arrange an appointment. - Я бы хотел назначить встречу с....

2. Процесс обсуждения встречи.

Здесь уместны будут вежливые предложения времени встречи, обсуждения возможностей сторон, упоминания других участников предполагаемой встречи.

I'm calling to fix/arrange/agree another time. - Я звоню, чтобы перенести нашу встречу.

Michel and Ana are tied up/busy/unavailable this week. - Михаил и Анна не могут на этой неделе.

Do you mind if we postpone it/move it back/put it back to next week? - Как Вам следующая неделя?

Which day are you thinking of/do you have in mind/do you want? - Какой день Вы предлагаете?

Does Wednesday sound good/suit you/look ok? - Вам подходит среда?

How about/ Are you free on/Can you make Thursday? - Вас устроит четверг?

Which would be best/convenient/OK for you? - Какой день Вам удобен?

We can make it/'re free/'re available after lunch. - Мы свободны после обеда.

That sounds fine/great/good. - Отлично.

The appointment is/So that's/We can confirm Thursday at two o'clock. – Итак, мы встречаемся в четверг в 14.00.

3. Конец разговора.

Здесь уместно не только прощание, но и извинения, а также просьбы.

Could you tell him that...please? - Не могли бы вы сказать ему, что...?

Sorry to have troubled you. - Извините, что побеспокоил.

Can I take a message? - Что-нибудь передать?

Thanks, I'll call back later. - Спасибо, я перезвоню.

Общение по телефону является одним из важнейших элементов в изучении делового английского. Наибольшую сложность в диалоге по телефону на иностранном языке вызывает отсутствие живого общения с реальным собеседником. Из-за этого возникают проблемы в понимании, волнение, затруднения в выражении собственных мыслей.

Однако запоминание стандартных фраз, ролевые игры не являются достаточно эффективными без практики реального общения по телефону. Большой проблемой является высокая скорость, с которой говорят носители языка. Как же заставить собеседника говорить медленнее и более понятно?

1. Просто вежливо попросите собеседника говорить помедленнее.
2. Когда вы получаете важную информацию, записываете адрес или номер телефона. Если не понимаете что-то или не успеваете записывать, вслух повторяйте каждую фразу за говорящим.
3. Если вам что-то остается неясно, не говорите, что вам все понятно. Не стесняйтесь переспрашивать до тех пор, пока не разберетесь во всем. Помните, что вашему собеседнику тоже важно, чтоб вы поняли все нюансы разговора.
4. Если собеседник продолжает быстро разговаривать, попробуйте перейти на ваш родной язык. Несколько быстро произнесенных фраз на незнакомом языке напомнят ему, насколько вам сложнее общаться. Возможно, в этом случае он постарается вам помочь.

Как вежливо попросить собеседника говорить медленнее или переспросить непонятную информацию?

Could you please repeat that more slowly?

Could you say that again, please?

Could you speak more slowly?

Sorry, I didn't quite catch that/what you said about(neutral)

Sorry, I didn't quite understand that/ what you said about

Краткий перечень других фраз, используемых во время делового общения по телефону на английском языке:

Представление себя:

This is Helen. - Это Елена

Helen speaking - Говорит Елена

Просьба представиться:

Can I take your name, please? - Представьтесь, пожалуйста.

Can I ask who is calling, please? - Простите, могу я узнать, кто звонит?

Просьба соединить с кем-либо:

Can I have extension 321? - Соедините меня с номером 321. (*extensions* –это внутренние номера в компании)

Could I speak to...? - Могу я поговорить с ... (*Can I* – менее официальная просьба /*May I* – более официальная просьба)

Is Jack in? - Джек в офисе?

Предупреждение о соединении с кем-либо:

I'll put you through - Я вас соединяю.

Can you hold the line? - Не вешайте трубку.

Can you hold on a moment? - Не могли бы вы немного подождать?

Если с абонентом нельзя соединить в данный момент:

I'm afraid ... is not available at the moment - Боюсь, сейчас я не могу вас соединить.

The line is busy... - Линия занята

Mr Jackson isn't in... / Mr Jackson is out at the moment... - Мистера Джексона сейчас нет на месте.

Предложить оставить информацию:

Could (Can, May) I take a message? - Я могу ему что-то передать?

Could (Can, May) I tell him who is calling? - Я могу ему передать, кто звонил?

Would you like to leave a message - Вы хотели бы оставить информацию?

Общение с автоответчиком

Возможны ситуации, когда вам нужно срочно передать информацию, но к телефону никто не подходит. Чтобы быть уверенным, что оставленная на автоответчике информации будет правильно понята, воспользуйтесь следующими советами:

1. **Представление** - - - - Hello, this is Nick. OR Hello, My name is Nick Black (more formal).
2. **Время и причина звонка:** - - - - It's ten in the morning. I'm phoning (calling, ringing) to find out if ... / to see if ... / to let you know that ... / to tell you that ...
3. **Просьба:** - - - - Could you call (ring, telephone) me back? / Would you mind ... ? /
4. **Оставить свой номер:** - - - - My number is / You can reach me at / Call me at ...
5. **Прощание:** - - - - Thanks a lot, bye. / I'll talk to you later, bye.

Пример делового общения по телефону

Operator: Hello, Frank and Brothers, How can I help you?

Peter: This is Peter Jackson. Can I have extension 3421?

Operator: Certainly, hold on a minute, I'll put you through...

Frank: Bob Peterson's office, Frank speaking.

Peter: This is Peter Jackson calling, is Bob in?

Frank: I'm afraid he's out at the moment. Can I take a message?

Peter: Yes, Could you ask him to call me at 212 456-8965. I need to talk to him about the Nuovo line, it's urgent.

Frank: Could you repeat the number please?

Peter: Yes, that's 212 456-8965, and this is Peter Jackson.

Frank: Thank you Mr Jackson, I'll make sure Bob gets this asap.

Peter: Thanks, bye.

Frank: Bye.