



Работники учреждения социального обслуживания должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпение в общении с получателями услуг

в общении с получателями услуг и проявлять терпение



## ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ

В телефонных разговорах неуместна излишняя вежливость

Затянутые церемонии способны вызвать только раздражение.

Снимайте трубку на 3-й сигнал:

на первый звонок - отложите дела,

на второй - настройтесь,

на третий - улыбнитесь и снимите трубку.

Разговаривая по телефону, обязательно улыбайтесь. Когда вы улыбаетесь, ваш голос становится более приятным.

Для того чтобы собеседник мог ответить и назвать себя нужно выдержать паузу.

Регламент делового телефонного разговора: составляет от 1 мин до 1 мин 15 с информативная беседа, до 3 мин - беседа, которая преследует цель решить некую проблему.



### Время звонков

✓ Неприлично звонить человеку до 8 утра и после 9 вечера. Разве что произошло что-то очень важное и неотложное.

### Начало разговора

- ✓ Поздоровайся, «Алло» - специальное телефонное слово. Вместо него можно также использовать короткое «Да» или «Слушаю».
- ✓ Если звонишь впервые по новому сотовому номеру, обязательно представься.
- ✓ Спроси не помешал ли ты, не оторвал от важных дел;

**Манера разговора по телефону всегда несет важную информацию о человеке и является частью его имиджа**

❖ Если во время разговора оборвалась связь, следует положить трубку; вновь набирает номер тот, кто позвонил.

❖ Инициатива завершения телефонного разговора принадлежит тому, кто позвонил. Исключение составляет разговор со старшими по возрасту или социальному положению.

ГАУСО АО

«Малиновский дом-интернат»

## ЭТИКА В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ



2020 год