



УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
Калманбаев К.Ж.

*Калманбаев*  
\_\_\_\_\_ 2020г.

**Положение о деловом телефонном этикете  
акционерного общества «Тыныс»**

## **Введение**

Настоящее Положение о деловом телефонном этикете (далее- Положение) акционерного общества «Тыныс» (далее-Общество) разработано в соответствии с положениями действующего законодательства Республики Казахстан, внутренними документами Общества и устанавливает основополагающие правила ведения телефонных переговоров.

**Целью** настоящего Положения является развитие корпоративной культуры и установление единой этики ведения телефонных разговоров в Обществе.

В Положении используются следующие понятия и термины:

**Телефонный этикет** - совокупность этических правил и норм делового общения, которыми руководствуются в своей деятельности работники Общества;

**Положение** - Положение о деловом телефонном этикете акционерного общества «Тыныс»;

**Общество** - акционерное общество «Тыныс»;

**Работник** - лицо, состоящее в трудовых отношениях с Обществом и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору.

Работники Общества должны ознакомиться с требованиями настоящего Положения и соблюдать их в процессе своей трудовой деятельности как при нахождении на рабочем месте, так и при нахождении в служебных командировках.

## 1. Деловой телефонный этикет

В ходе ведения телефонных разговоров работникам Общества следует проявлять тактичность, доброжелательность, говорить грамматически правильно, чётко и внятно, без намёков и двусмысленностей, чтобы не допускать неправильного понимания и толкования смысла слов.

От умения работников Общества вести телефонные переговоры, зависит его репутация.

Работник, отвечающий по телефону, должен быть компетентным во всех основных областях, которые могут быть затронуты в телефонном разговоре, стремиться оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в её решении.

Нормой является соблюдение телефонного этикета каждым работником Общества, который:

- отвечает на входящие звонки;
- совершает телефонные звонки от имени Общества.

В процессе телефонного общения работникам Общества следует руководствоваться следующими правилами делового этикета:

- снимать телефонную трубку рекомендуется при каждом телефонном звонке;
- отвечать на звонок не позднее 3-го звукового сигнала (не следует снимать телефонную трубку после первого звонка, так как, те несколько секунд, которые есть в запасе между первым и вторым звонком, позволяют отвлечься от текущего занятия и сосредоточиться на телефонном звонке);
- при исходящем звонке ждать ответа в течение отрезка времени, по длительности не превышающего 4-х гудков;
- в деловом телефонном общении следует отказаться от нейтральных приветствий, таких как «да», «алло», «слушаю» и т.п. Данные слова не несут информации о том, кто именно снял трубку и в каком отделе.

Используются 2 варианта приветствия:

1. Приветствие + название отдела + имя работника снявшего трубку (внутренние звонки Общества).
2. Приветствие + название предприятия и отдела + имя работника снявшего трубку (внешние звонки Общества).

- недопустимо использование выражений: «Это кто?», «Кто говорит?», «А вы кто?», «Кто звонит?»;

- если звонит телефон, а вы в это время говорите по другому аппарату, следует, сняв трубку, извиниться, по возможности завершить первый разговор, положить трубку, затем приступить к разговору со вторым собеседником;

- не допускается надолго отходить во время телефонного разговора от телефонного аппарата и заставлять собеседника ждать более чем одну минуту, при этом следует объяснить причину, по которой нужно отойти от

телефона, и обязательно дождаться ответа, подтверждающего, что собеседник готов ждать;

- при необходимости поиска дополнительной информации, который займёт более одной минуты, работник должен записать телефонный номер собеседника и попросить его разрешения перезвонить ему через определённое количество времени.

- при поступлении звонка работнику, который отсутствует на рабочем месте, необходимо просто констатировать факт, и не вешать сразу трубку:

- предложить свою помощь;

- попросить передать для него какое – либо сообщение;

- указать время, когда можно будет перезвонить.

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

- не следует вести частные беседы со служебного телефона.

При завершении телефонного разговора придерживаться правила:

- первым кладет трубку тот, кто позвонил;

- если начальник позвонил своему подчиненному, то подчиненный ждет, когда положит трубку начальник.

Заканчивая разговор, необходимо попрощаться с собеседником. Достаточно простой фразы: «До свидания».

## **2. Нормы этикета при использовании мобильных телефонов**

Разговор по мобильному телефону идентифицируется как личная беседа. При совершении разговора по мобильному телефону следует придерживаться следующих правил:

- на совещаниях отключать телефон или перевести в беззвучный режим;

- в рабочей обстановке звонок мобильного телефона не должен быть громким и пронзительным;

- во время деловых встреч и переговоров работники Общества должны отключать звуковой сигнал мобильного телефона; если ожидается важный звонок во время деловой встречи, необходимо заранее предупредить об этом собеседника, а при поступлении звонка стараться говорить кратко.

### 3. Ответственность

Настоящие Положение является внутренним нормативным актом Общества, обязательным для исполнения всеми работниками Общества, вне зависимости от занимаемой должности. Нарушение норм настоящего Положения влечет дисциплинарную ответственность в установленном порядке.

### 4. Заключение

Настоящее Положение доводится под роспись до всех работников Общества.

По всем вопросам, касающимся привлечения работников к дисциплинарной ответственности, не урегулированным Положением, Общество и работники руководствуются законодательством РК, внутренними нормативными актами Общества, соглашениями, коллективным договором, трудовыми договорами.

Положение может быть дополнено, изменено или отменено приказом генерального директора.

HR- эксперт ОК



Т. Гаркуша

Согласовано:

Начальник ЮО:



Г. Смагулова «03» 01 2020г.

Начальник ОК:

Г. Есмагамбетова «03» 02 2020г.

## Этикет телефонного разговора

- Первым всегда представляется тот, кто звонит;
- Представляетесь, узнаете, кто вас слушает, коротко излагаете причину обращения;
- Если на месте нет того абонента, с которым вы хотели связаться, то представляться необязательно. Достаточно будет поздороваться и попросить пригласить к телефону интересующего вас человека;
- Продумывают заранее содержание звонка, готовят нужные цифры, адреса, фамилии;
- Если разговор прервался, то перезвонить должен тот, по чьей инициативе состоялся разговор;
- Следует говорить максимально кратко и по существу;
- Нельзя говорить слишком громко в трубку, избегая в то же время и слишком тихой речи;
- Не стоит спрашивать, с кем вы говорите, можно лишь уточнить, правильно ли вы набрали номер и дозвонились ли туда, куда хотели;
- Если вы ошиблись номером, то при следующем его наборе сразу уточните, тот ли это номер, что вам нужен;
- Если вы звоните кому-то и на ваш звонок не отвечают, не кладите трубку, пока не услышите 4-6 длинных гудков, - вашему собеседнику может потребоваться некоторое время для того, чтобы подойти к телефону, однако не нужно долго держать трубку, если на другом конце никто не отвечает;
- Если к телефону просят вашего коллегу, то нельзя выяснять, кто его спрашивает;
- Заканчивает разговор тот, кто звонил;
- Отвечайте вежливо тому, кто позвонил ошибочно;
- В том случае, если вы очень заняты, телефон лучше отключать или попросить секретаря отвечать на телефонные звонки;
- Как минимум несколько раз подумайте перед тем, как звонить в неурочное время – слишком рано утром или поздно вечером. Как правило, не следует звонить до 8 часов утра и после 23 часов вечера.
- Нельзя звонить по ставшему вам известным номеру домашнего телефона вашего партнера, если только он сам не дал этот номер вам и не сказал, что ему можно позвонить домой. Следует избегать деловых звонков по домашним номерам в выходные и праздничные дни.