**Уважаемые студенты!**

1.Изучите лекционный материал «Техника ведения телефонных переговоров».

2. Письменно выполните задание №1 и №2.

**Техника ведения телефонных переговоров**

***Телефонные переговоры –*** *один из способов поиска работы, это удобная и эффективная форма предварительного общения с работодателем. От успеха этих переговоров зависит ваше дальнейшее общение с работодателем и успешность прохождения личной встречи.*

*Отнеситесь к телефонному разговору с работодателем серьезно и постарайтесь произвести впечатление, проявив себя с лучшей стороны. Вашей наградой станет приглашение на собеседование и получение работы.*

***Преимущества телефонных переговоров для соискателя:***

* *можно быстро обзвонить несколько работодателей;*
* *не нужно как-то особенно одеваться, но звонить не рекомендуется в домашней одежде;*
* *можно быстро получить ответ;*
* *инициатива разговора идет от вас;*
* *в любой трудный момент можно извиниться и положить трубку;*
* *не называя себя, можно узнать, кто в фирме занимается набором кадров, его имя, отчество и даже круг интересов для дальнейшего использования этой информации в ходе собеседования;*
* *не называя себя, можно узнать, нужны ли им сотрудники вообще, а если нужны, то каких специальностей*
* *телефон дает возможность максимально использовать фактор времени: вы раньше своих конкурентов можете договориться о встрече.*
* *телефонный звонок – прекрасный шанс рассказать о своих достоинствах для не очень уверенных людей, так как телефон исключает общение с работодателем напрямую (лицом к лицу).*



***Виды телефонных звонков:***

*Звонок по вакансии. Вы имеете определенную цель, некоторые сведения по вакансии. Главная задача – выгодно рассказать о себе и своих достоинствах. У соискателя, как правило, большое число конкурентов, необходимо помнить об этом!*

*Поисковый звонок. Это звонок для сбора информации в возможной вакансии, «звонок наудачу». В этом случае нужно обзванивать предприятия, организации в интересующей сфере, связаться с руководством, рассказать о себе, оставить эту информацию, договориться о сроке получения ответа. Для работодателя этот звонок является полной неожиданностью. Во многом результат разговора зависит от соискателя. Вы можете сами предложить встречу, оставить свои координаты, предложить выслать свое резюме. Работодатель не имеет под рукой заранее подготовленных встречных вопросов. Это дает шанс перехватить инициативу, контролировать и вести разговор.*

***Техника ведения телефонных переговоров***

*1. Подготовка к разговору дает шанс перехватить инициативу, вести и контролировать разговор, поэтому желательно, чтобы данные, которые вы будете*

*сообщать по телефону будущему работодателю, были тщательно продуманы до начала разговора (может быть даже записаны).*

*2. Сначала надо представиться, четко сообщить причину Вашего звонка и попросить соединить с представителем фирмы уполномоченным вести переговоры по вопросу приема на работу. Обращение к работодателю по имени-отчеству сокращает психологическую дистанцию и создает у него приятное впечатление о собеседнике и о серьезности его намерений.*

*3. Разговаривая по телефону, следует помнить, что собеседник вас не видит, поэтому особенно важными для построения вашего образа становятся правильность и вежливость вашей речи, приятность интонации.*

*4. Не следует спешить при разговоре по телефону, новую информацию при таком взаимодействии собеседник усваивает медленнее. Кратко сообщите о своем образовании, квалификации, опыте, навыках, личных качествах, интересах. Полезно проявить инициативу и узнать, не нужно ли что-либо повторить, продиктовать.*

*5. Завоевав интерес работодателя, попросите его о встрече, предложите, направить ему ваше резюме. В случае отказа постарайтесь получить у собеседника информацию о том, где могут быть или появиться в ближайшее время аналогичные вакансии. Предложить записать свои координаты.*

*6. Заканчивая разговор, необходимо четко уяснить для себя, чем закончились переговоры, состоится ли в дальнейшем встреча (где и когда) или требуется еще телефонный звонок (когда и кто кому будет звонить).*

*7. Помните, что при любом исходе телефонных переговоров, вежливое прощание поможет закрепить приятное впечатление о вас. Поблагодарите собеседника за потраченное на Вас время.*

**Образцы поисковых телефонных звонков:**

**ЗВОНОК 1**  
  
**Не спрашивайте о вакансиях!**  
  
Приемная:  ”Доброе утро.   Транспортная компания АБВ”.  
Соискатель: Здравствуйте, я звоню, чтобы спросить, нет ли у вас места для водителя грузовика, я...”  
Приемная:  ”Извините, у нас нет вакансий,  и они едва ли  появятся в ближайшем  будущем.  До свидания”  
  
**ЗВОНОК 2**  
  
**Как узнать имя**  
  
Приемная:  ”Доброе утро.  Транспортная компания АБВ”  
Соискатель:  ”Здравствуйте, скажите,  к кому можно обратиться по вопросу трудоустройства на вашем  предприятии?  
Приемная:  ”Сергей Петрович Семенов”  
Соискатель:  ”Спасибо,  можно поговорить с Сергеем Петровичем?  
(Если вас не соединяют сразу,  перезвоните позже,  как в  примере 3)  
  
**ЗВОНОК 3**  
  
**Выясните,   когда перезвонить**  
  
Приемная: ”Доброе утро.  Транспортная компания АБВ”.  
Соискатель:  ”Мое имя...Могу я поговорить с Сергеем Петровичем из отдела кадров?”  
Приемная:   ”Его нет на месте.   Я   могу    что-то передать?”  
Соискатель: ”Спасибо, но мне надо переговорить с самим Сергеем Петровичем.  Вы не подскажите,  когда  он  вернется? Я бы позвонил позже"”  
Приемная:  ”Советуют вам позвонить около двух часов”.  
Соискатель:  ”Спасибо.   Обязательно позвоню.   До свидания.”  
  
**ЗВОНОК 4**  
  
**Подайте себя наиболее привлекательно**  
  
Соискатель:  ”Добрый день Сергей Петрович.  Меня зовут...Я несколько лет работал шофером,  большую часть времени на заводе ЗИЛ.  Я хотел бы с вами встретиться на случай,   если в ближайшем времени у вас появятся вакансии.  Я,  кстати,  знаком со всеми марками машин"”  
Семенов:  ”Извините,  у нас нет вакансий”.  
Соискатель: «Я понимаю, но, может быть,  через несколько недель что-нибудь появится.  Я все же хотел бы поговорить с вами  .Можно с вами встретится завтра?  
Семенов:  ”Что ж,  может быть,  вы и правы.  Можете придти завтра в три часа дня?”  
Соискатель:  ”Да,  спасибо”.  
Семенов:  ”Хорошо.    До завтра”.  
Если ничего не удастся,   спросите о каких-либо еще вариантах и пошлите свою автобиографию.  
  
**ЗВОНОК 5**  
  
**Вас соединили с нужным человеком и вы просите о возможности придти на собеседование**  
  
Семенов: ”Сожалею,  но наши дела сейчас плохи.  Не думаю,  что есть смысл встречаться”.  
Соискатель: ”Хорошо. Как вы думаете, я могу послать вам автобиографию? Знаете, у меня хороший опыт работы по вашему профилю и есть рекомендации. Вы могли бы иметь меня в виду    когда все пойдет на поправку?”  
Семенов:  ”Всегда остаются какие-то возможности.  Посылайте,  я вас включу в банк данных по кадрам”.  
Соискатель:  ”Хорошо,  сегодня же отправлю,    до свидания”.  
  
**ЗВОНОК 6**  
  
**Спросите о других возможностях**  
  
Вас соединили с нужным человеком,  и вы просите о возможности прийти на собеседование.  
Семенов:”Ничего нет.  У нас целая очередь желающих.  Извините”.  
Соискатель:  ”Понимаю.  Вы не могли бы подсказать,  куда мне еще обратиться?”  
Семенов:  ”Я слышал наши поставщики хотели кого-то подыскать.  Правда,  я не знаю,  кто именно им нужен.  Вы,  наверное,  их  знаете:   фирма “Диалог” ,   прямо в центре города.’’  
Соискатель:  ” Спасибо,  а вы не скажите , с кем там можно связаться?”  
Семенов: “Да, Мария Петровна Сорокина в отделе кадров.  Попробуйте с ней поговорить”.  
Соискатель:   ” Большое спасибо.   .До свидания.”  
  
**ЗВОНОК 7**  
  
**Успех**  
  
Приемная:” Доброе утро.  Транспортная   компания АБВ”.  
Соискатель: “Доброе утро.   Меня зовут..... .Можно связаться с Семеновым из отдела кадров? “  
Приемная  :”Да, соединяю”.  
Семенов:  ” Семенов, отдел кадров”.  
Соискатель: “Доброе утро, Сергей Петрович.  Я водитель первого класса, десять лет за рулем. Хотел бы поговорить с вами,   чтобы выяснить , не появится ли у вас в будущем какой-нибудь работы для меня.   Я возил контейнеры по всей Европе”.  
Семенов: “Сейчас у нас нет вакансий.  Хотя , возможно, Малыгин скоро уйдет... а работы много.   Может, нам и стоит встретиться .  Как, вы сказали вас зовут”.  
Соискатель:  ”Меня зовут .... Я могу прийти в любое удобное время.”  
Семенов:  ”Хорошо,  вы можете прийти  завтра в десять утра?”  
Соискатель :  ” Отлично.   Куда мне придти?”  
Семенов:  ” В  приемной  перед  складом вам объяснят,   где мой кабинет.”  
Соискатель:  ” Спасибо , Сергей Петрович. Я буду у вас утром,   ровно в десять. До свидания”.

***Как справиться с чувством беспокойства?***

*Вы хотите позвонить работодателю относительно возможной работы, но так волнуетесь, предполагая, что случится что-то плохое, все будет ужасно и вы еще больше будете этим удручены, что решаете вообще обойтись без этого звонка?*

*Думайте рационально: когда вы что-то делаете, не всегда можно рассчитывать только на хороший результат, иногда что-то нежелательное и может произойти. Но ведь это не катастрофа. Не преувеличивайте! Самое худшее, что может случиться в этом случае, вам не удастся договориться о собеседовании на этот раз, но можно попробовать снова, и снова!!!*

**Задание 1.** В строительную компанию требуются два работника по профессии штукатур. В адрес компании поступили резюме от соискателей. От имени Работодателя подготовьте 7 вопросов, которые зададите по телефону соискателям перед приглашением их на собеседование.

1. Ваше резюме еще актуально? Вас интересует вакансия штукатура?

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Задание 2.**

Вам позвонил работодатель из крупной фирмы, в которую вы хотели бы трудоустроиться, на должность по профилю вашей специальности, профессии. Ответьте на «неудобные» вопросы? (Ответ должен быть краткий, честный, четкий, непротиворечащий фактам из резюме, а также создавать о Вас определенное впечатление). Ответы запишите в таблицу.

