

**МИНИСТЕРСТВО ИСКУССТВА И КУЛЬТУРНОЙ  
ПОЛИТИКИ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**



**СТАНДАРТ ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ**

**Областного государственного бюджетного учреждения «Государственный  
архив новейшей истории Ульяновской области»**

**г. Ульяновск, 2020 год**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Стандарт ведения телефонных разговоров (далее - Стандарт) направлен на установление единой этики ведения телефонных разговоров в ОГБУ «Государственный архив новейшей истории Ульяновской области» (далее - Учреждение) и развитие корпоративной культуры.

1.2. Стандарт распространяется на лиц, работающих в Учреждении, независимо от занимаемой должности (далее - сотрудники).

## 2. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ

2.1. В ходе ведения телефонных разговоров сотрудникам следует проявлять тактичность, доброжелательность, использовать стандартный литературный язык, говорить грамматически правильно, чётко и внятно, ясно, конкретно, без намёков и двусмысленностей, чтобы не допускать неправильного понимания или превратного истолкования смысла слов. На вопросы сотрудники должны отвечать доступно, сведя до минимума использование узкопрофессиональных терминов, с употреблением этикетной лексики (слова «спасибо», «благодарю», «пожалуйста», «извините» и т.д.) и использованием сослагательного наклонения глагола, поскольку это смягчает общий тон разговора. В то же время следует иметь в виду, что излишняя вежливость в телефонных разговорах неуместна. «Будьте добры, попросите, пожалуйста, если вам не трудно...» - такие церемонии ни к чему. Это затягивает разговор, вызывает раздражение.

### **Речевой шаблон:**

*Извините, не могли бы Вы ... (перезвонить, повторить, говорить громче и т.п.)?*

2.2. При ведении телефонных разговоров сотрудникам необходимо говорить лаконично, продолжительность разговора, как правило, должна составлять от 3 до 6 минут.

2.3. Сотрудник, 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.

При невозможности разрешения ситуации самому надо чётко указать человека, к которому в Учреждении можно обратиться за помощью.

### **Речевой шаблон:**

*К сожалению, я не владею информацией по данному вопросу в полном объёме. Вам следует обратиться ... (указать структурное подразделение или человека, который сможет помочь в решении вопроса) по телефону... (подсказать номер телефона).*

2.4. Обращаться к собеседнику следует на «Вы» по имени и отчеству или только по имени, если собеседник это допускает.

2.5. Во время телефонного разговора желательно делать пометки, чтобы не упустить важные детали. Для этого следует использовать заранее подготовленные средства для записи деталей и достигнутых договорённостей (блокнот, бумагу для записок, файл на компьютере).

2.6. Не допускается надолго отходить во время телефонного разговора от телефонного аппарата и заставлять собеседника ждать более чем 60 секунд, при этом следует объяснить причину, по которой нужно отойти от телефона, и обязательно дождаться ответа, подтверждающего, что собеседник готов ждать.

**Речевой шаблон:**

*Мне нужно ... (указать действия, которые необходимо совершить - например, уточнить эту информацию у руководителя, найти какой-то документ и т.п.), на это уйдет примерно 60 секунд. Вы подождёте или Вам перезвонить?*

2.7. При необходимости поиска дополнительной информации, который займёт более 60 секунд, или в случае, если нужно срочно отойти по другим делам (например, на совещание), сотрудник должен записать телефонный номер собеседника и попросить его разрешения перезвонить ему через определённое количество времени. Через обещанный срок сотрудник обязательно должен перезвонить.

**Речевой шаблон:**

*К сожалению, я не готов(а) сейчас ответить на Ваш вопрос, для этого мне потребуется ... (указать действия, которые потребуется выполнить - например, с кем-то проконсультироваться, просмотреть какие-то материалы и т.п.).*

*К сожалению, в настоящий момент я не смогу дать исчерпывающий ответ на Ваш вопрос, так как мне необходимо срочно уйти на совещание.*

*Разрешите, я перезвоню Вам через... (указать определённое количество времени).*

2.8. Не допускается вести «параллельные разговоры» с двумя людьми одновременно (по второму телефону или с посетителем), предпочтение отдаётся тому, кто обратился раньше, а беседу со вторым лучше перенести на более позднее время, точно определив его.

Если в кабинете сотрудника находится посетитель, то общение с ним, несомненно, является приоритетным. Сотруднику следует ответить на звонок, но только для того, чтобы выяснить, кто звонит, и сообщить, когда можно перезвонить.

Если во время телефонного разговора к сотруднику пришли или позвонили по другому телефону, нужно извиниться и попросить разрешения перезвонить тому, кто обратился позже, назвав точное время.

Если во время служебного телефонного разговора в кабинет сотрудника пришёл посетитель, необходимо попросить посетителя выйти и подождать либо извиниться перед собеседником и прервать на время разговор по телефону.

2.9. Во время телефонных разговоров недопустимо отвлекаться на другие дела, шумы и прочие помехи, жевать или прихлёбывать.

Перед тем, как чихнуть или откашляться, рекомендуется убрать трубку от лица, а после обязательно извиниться перед собеседником.

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

**Речевой шаблон:**

*Извините, очень плохо слышно, не могли бы Вы повторить (говорить громче, перезвонить)?*

2.10. Инициатива окончания разговора принадлежит либо позвонившему, либо старшему из говорящих по социальному статусу или по возрасту в соответствии со следующими правилами:

- 1) мужчина должен положить трубку позже, чем женщина;
- 2) молодой человек не может прекратить разговор до того, как закончит говорить человек старше его по возрасту;
- 3) подчинённое лицо может опустить трубку после того, как это сделает лицо вышестоящее;
- 4) если разговаривают два равных по возрасту и положению человека, то первым кладёт трубку тот, кто позвонил.

2.11. При телефонном разговоре недопустимо:

- использовать стоп-фразы, указанные в приложении № 2 к настоящему Стандарту;
- игнорировать вопросы собеседника;
- прерывать телефонный разговор более чем на 60 секунд;
- бесцеремонно перебивать собеседника;
- долго молчать, не подтверждая участия в беседе краткими репликами;
- отвечать вызовом на агрессию или невежливость собеседника, давать волю эмоциям;
- использовать двусмысленные фразы, намёки;
- задерживать собеседника, если он занят или спешит;
- завершить беседу не попрощавшись;
- не перезвонить, если пообещали сделать это.

### 3. ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ ПРИ ВХОДЯЩЕМ ТЕЛЕФОННОМ ЗВОНКЕ

3.1. При входящем телефонном звонке трубку следует поднять после 2-3 звонка (на первый звонок сотрудник должен отложить свои дела, на второй - настроиться, на третий - улыбнуться и снять трубку).

3.2. Сотрудник должен чётко произнести название Учреждения, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество) и поприветствовать собеседника «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 18.00).

**Речевой шаблон:**

*Государственный архив новейшей истории Ульяновской области,  
Иванов Петр Сергеевич, добрый день!*

3.3. Если собеседник не назвал себя и причину своего звонка, сотруднику следует выяснить это.

**Речевой шаблон:**

*Будьте добры, представьтесь, пожалуйста!*

*Как я могу к Вам обращаться?*

*Как Вас представить?*

*Чем я могу Вам помочь?*

3.4. Сотрудник должен внимательно выслушать собеседника, используя технику активного слушания:

- ✓ сосредоточиться на том, что говорит собеседник. Поскольку сосредоточенным внимание может быть недолго, слушание требует сознательной концентрации внимания;
- ✓ во время общения по телефону отмечать возникшие вопросы на бумаге, чтобы не перебивать собеседника;
- ✓ обращаться к собеседнику по имени (примерно каждое третье обращение). Звук имени Вашего собеседника создаёт зрительный контакт и ощущение близости.

**Речевой шаблон:**

*Ирина Ивановна, вы говорите...*

*Вы полагаете, Ирина Ивановна, что...*

*..., я вас правильно понял(а), Ирина Ивановна?'*

- ✓ демонстрировать благожелательность. Вести разговор следует вежливо, спокойно, не вступать в спор, не повышать голос вне зависимости от тона собеседника, тактично прерывать собеседника при необходимости и переводить разговор в конструктивное русло.

**Речевой шаблон:**

*Простите, что прерываю Вас...;*

*Я понял(а) суть Вашего обращения (вопроса)... ;*

- ✓ демонстрировать интерес к тому, что говорит собеседник. Во время разговора недопустимо хранить длительное молчание, следует произносить одобряющие звуки, междометия, повторять ключевые слова, краткие реплики, которые показывают заинтересованность сотрудника и вовлечённость его в разговор.

**Речевой шаблон:**

*Так...*

*Надо же...*

*Ясно...*

*Я Вас понимаю...*

*Конечно...*

*Это интересно...;*

- ✓ обращаться к собеседнику за уточнениями - это помогает сделать сообщение более понятным.

**Речевой шаблон:**

*Пожалуйста, уточните это.*

*Я правильно Вас понял(а), что проблема состоит в ... ?*

*Не повторите ли Вы еще раз?*

*Что Вы имеете в виду?;*

- ✓ использовать приём перефразирования (сформулировать мысль собеседника иначе, своими словами) для правильного понимания собеседника. Перефразирование сообщения даёт возможность собеседнику увидеть, что его слушают и понимают, а если понимают неправильно, то своевременно внести соответствующие коррективы в сообщение.

**Речевой шаблон:**

*Насколько я понял(а) Вас,...*

*По Вашему мнению,...*

*Как я понимаю, Вы говорите (считаете)...*

*Другими словами, Вы считаете...*

3.5. В случае, если звонящий спрашивает отсутствующего на рабочем месте сотрудника, не следует ограничиваться ответом, что его нет. Необходимо указать время, когда можно перезвонить. В некоторых случаях целесообразно узнать у звонящего его номер телефона, фамилию, имя и отчество, суть вопроса, сказать, что отсутствующий сотрудник перезвонит сам и обязательно передать информацию коллеге.

**Речевой шаблон:**

*Сотрудник в данный момент отсутствует, не могли бы Вы перезвонить через 10 минут (в 14.00)?*

*Что ему передать?*

*Может быть, я смогу Вам помочь?*

3.6. Чтобы завершить разговор, нужно предпринять следующие шаги:

1) резюмировать разговор (сообщить, что именно вы собираетесь делать в результате телефонного общения), чтобы исключить взаимонепонимание и показать собеседнику, что разговор пора заканчивать;

2) пересказать разговор, чтобы убедить собеседника, что всё сказанное им было услышано;

3) спросить мнение собеседника о разговоре;

4) завершить разговор (поблагодарить за звонок в соответствии с пунктом 3.8) и молча дождаться, когда собеседник положит трубку.

3.7. Если собеседник затягивает разговор, следует извиниться и, сославшись на неотложные дела, попрощаться с ним либо договориться о повторном телефонном звонке или о встрече.

**Речевой шаблон:**

*У Вас ещё остались ко мне вопросы?*

*Извините, ко мне пришёл посетитель (у меня начинается совещание), давайте продолжим наш разговор после 17.00 (завтра, при личной встрече и т.п.). Сожалею, что вынужден(а) прервать наш разговор.*

*Думаю, мы обсудили все вопросы, поэтому давайте завершим наш разговор.*

3.8. При завершении разговора следует поблагодарить человека за то, что он позвонил, и попрощаться.

**Речевой шаблон:**

*Спасибо, что позвонили.*

*Спасибо за звонок.*

*Спасибо за информацию.*

*До свидания!*

*Всего доброго!*

*Всего хорошего!*

3.9. Если телефонный звонок поступил в обеденное время, не следует отвечать: «У нас обеденный перерыв, поэтому прошу Вас перезвонить после...часов». Если Вы уже взяли телефонную трубку, то следует вести телефонный разговор с собеседником в соответствии с настоящим Стандартом.

#### 4. ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ ПРИ ИСХОДЯЩЕМ ТЕЛЕФОННОМ ЗВОНКЕ

4.1. При исходящем телефонном звонке сотрудник должен поприветствовать собеседника «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 17.00), чётко произнести название Учреждения и представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество).

**Речевой шаблон:**

*Добрый день! Вам звонят из Государственного архива новейшей истории Ульяновской области, Иванов Иван Иванович.*

*Доброе утро! Это Иванов Иван Иванович из Государственного архива новейшей истории Ульяновской области.*

4.2. При необходимости следует выяснить имя (фамилию, должность, контактные данные) собеседника, записать его и в дальнейшем называть его по имени.

**Речевой шаблон:**

*Простите, как я могу к Вам обратиться?*

*Не могли бы Вы подсказать мне Ваше имя?*

4.3. Если нужен конкретный человек, следует попросить пригласить его к телефону. Если необходимый человек отсутствует, необходимо поинтересоваться, когда лучше ему позвонить, или попросить передать, кто звонил, и оставить информацию, когда и где вас можно легко найти.

**Речевой шаблон:**

*Я могу поговорить с...*

*Можно попросить к телефону...*

*Пригласите, пожалуйста, к телефону...*

4.4. Если звонок предполагает просьбу, запрос информации, а сотрудник не знает, в чьей компетенции находится интересующий его вопрос, не стоит излагать суть тому, кто первым поднял трубку. Следует вежливо уточнить, кто решает данный вопрос.

**Речевой шаблон:**

*С кем я могу поговорить по поводу...?*

*Я звоню по вопросу...*

*С кем я могу его решить?*

*Я хотел бы узнать...*

*Вы не могли бы дать информацию...*

4.5. В самом начале разговора необходимо уточнить у собеседника, есть ли у него возможность провести разговор именно сейчас, а также в какое



время ему будет удобно перезвонить (в случае, если сотруднику заранее не было назначено время для телефонного звонка).

**Речевой шаблон:**

*Вам удобно сейчас со мной разговаривать?*

*У вас есть возможность выслушать меня?*

*Вы можете уделить мне некоторое время?*

*Вы свободны сейчас?*

*У вас есть сейчас 3 минуты со мной поговорить?*

*Вы сейчас можете говорить со мной или мне перезвонить?*

*Сколько у меня есть времени на разговор? («Сколько у **меня** есть времени», а не «Сколько у **Вас** есть времени»)*

4.6. Во время деловой беседы необходимо ёмко, кратко и грамотно изложить суть проблемы. Лучше заранее подготовиться к разговору, наметить вопросы и определить последовательность их обсуждения.

**Речевой шаблон:**

*Мне нужно (необходимо) проинформировать Вас (поставить в известность, обсудить с Вами)...*

*Я должен (должна) сообщить Вам (объяснить вам)...*

*Вы не могли бы меня проконсультировать по вопросу?..*

*Я звоню Вам по вопросу...*

*У меня такой вопрос...*

*Я Вам звоню по просьбе (по рекомендации)...*

*Меня просили связаться с Вами по вопросу...*

4.7. Если разговор затягивается, иногда следует корректно поинтересоваться у собеседника, есть ли у него время для продолжения разговора.

**Речевой шаблон:**

*У вас есть время для продолжения разговора?*

*Вы располагаете временем для продолжения разговора?*

*Я Вас не задерживаю?*

4.8. При завершении разговора следует поблагодарить собеседника за разговор и попрощаться.

**Речевой шаблон:**

*Спасибо за информацию (консультацию)!*

*Спасибо за то, что уделили мне время!*

*Спасибо за помощь!*

*До свидания!*

*Всего доброго!*

*Всего хорошего!*

4.9. В случае ошибочного набора номера не следует молча прерывать звонок, необходимо извиниться.

**Речевой шаблон:**

*Прошу прощения, я ошибся(лась) номером.*

## ПРАВИЛА телефонных разговоров с заявителями

Звонки заявителей в органы государственной власти зачастую носят характер обращения к последней инстанции. Заявители звонят с целью высказать свои жалобы и претензии, когда их проблемы не смогли (или не захотели) решить лица и организации, в чьей компетенции находится решение соответствующих проблем. Всё это приводит к тому, что возмущённые и обиженные заявители, доведённые порой до отчаяния, ведут разговор эмоционально, на повышенных тонах. Поэтому при разговоре с разгневанными заявителями важно не только оперативно и эффективно решить их проблему или помочь в её решении, но и оказать им некоторую психологическую помощь по телефону. В решении этого вопроса помогут следующие рекомендации психологов:

1. Никогда не обращайтесь к разуму рассерженного человека. Разгневанный человек плохо прислушивается к аргументам. И Ваша первая задача - успокоить человека и выяснить, в чём суть его проблемы. Научитесь быть хорошим слушателем, и пусть Ваш собеседник изольёт Вам душу. Внимательный слушатель всегда кажется скорее другом, чем врагом.
2. Не принимайте жалобы, адресованные какой-либо организации, на свой счёт. То, что позвонили Вам, не значит, что Вы виноваты. Поэтому успокойтесь и не принимайте обвинений на свой счёт. Не теряйте самообладание. Дышите глубоко и говорите ровным голосом. «Трудные» звонки лучше воспринимать стоя или в движении, с жестикуляцией.
3. Чем агрессивнее Ваш собеседник, тем больше спокойствия должны проявлять Вы сами. Вести разумный разговор с человеком, который всё время кричит и осыпает Вас руганью, невозможно. Сведите в этот момент свои комментарии до сочувственных восклицаний, пока его гнев не иссякнет сам собой. Только после этого можно приступить к конструктивному разговору с ним.
4. Внешне Ваша речь должна звучать чуть менее активно, чем речь Вашего собеседника. Если Вы будете с ним на равных, может возникнуть спор или даже конфликт.

5. Сохраняйте хладнокровие и выдержку до конца. Как бы Вас ни разозлили слова вашего собеседника, Вы не должны дать почувствовать ему это ни словами, ни интонацией. Выйдя из себя, Вы еще более усложните ситуацию. Постарайтесь встать на место человека, который Вам жалуется. Слушайте понимающе.
6. Пусть человек выговорится до конца, пока не «выпустит пар». Иные люди не столько злы, сколько им хочется просто выговориться, излить душу. Вот пусть и сделают это.
7. Старайтесь, чтобы человек рассказал Вам всё, что его беспокоит. Постоянно просите человека поделиться с Вами всеми сомнениями, а Вы тем временем сумеете понять суть проблемы.
8. Поддерживайте контакт, то есть не молчите длительное время. Дайте понять, что вы открыты для обсуждения любых возможных проблем и заинтересованы в улучшении контакта и взаимопонимания. Важно, чтобы разговор вёлся в спокойном вежливом тоне и вызывал положительные эмоции, создавая тем самым атмосферу взаимного доверия.
9. Используйте паузы, чтобы перенаправить разговор в нужное Вам русло. Всякий раз, «выруливая на основную трассу» беседы, начинайте как бы новый смысловой абзац: говорите чётко, в начале предложения неплохо обратиться к собеседнику по имени и отчеству или сделать какое-то обобщающее замечание относительно вашей предыдущей беседы, подведя предварительный итог.
10. Если Вы решили, что не доживёте до ближайшей паузы, вероятно, лучше тактично прервать собеседника. Прерывайте не ради самого факта, а задайте конкретный вопрос, который имеет отношение к сути дела.
11. Не позволяйте втягивать себя в беседу, не относящуюся к делу. Поддерживайте только те темы, которые имеют прямое отношение к обсуждаемой проблеме.
12. Повторите заявителю то, что он сказал Вам, его же собственными словами. Повторяя слово в слово то, что сказал Вам человек в пылу гнева, Вы как бы переводите разговор в более нейтральный тон, повторяя его слова уже без тех эмоций, которые вкладывал в них он сам.
13. Избегайте возражений! Такая неоппозиционность предполагает отказ от конфликтной ситуации во имя решения более серьёзной задачи.

14. Никогда не говорите человеку, что он не прав. Это не убедит его, но лишь заденет его самолюбие, и он займет позицию самообороны. После этого вряд ли удастся его убедить. Лучше действовать дипломатичнее: *«Быть может, я не прав, но давайте посмотрим...»*. Это хороший способ предложить собеседнику свой аргумент. Свои аргументы излагайте кратко и ясно. Ваши доводы должны быть правильными по существу, убедительными и грамотными по форме.
15. Всегда стремитесь к компромиссу. При возникновении каких-либо разногласий старайтесь разрешать их тактично.

В этом Вам помогут три правила:

✓ **правило трёх плюсов:**

*похвалить собеседника или сделать ему комплимент не менее трёх раз (в начале беседы: «Спасибо, Ирина Ивановна, за Ваше неравнодушие к данной проблеме»);*

*в середине разговора: «Мне импонирует Ваша проницательность (скрупулёзность)»*

*и при завершении беседы: «Приятно было с Вами пообщаться. Мы обязательно учтём все Ваши пожелания»);*

✓ **правило объединения:**

*стремление к достижению обоюдного согласия («Нас с Вами объединяет желание решить этот вопрос наилучшим образом»),*

✓ **правило соглашения:**

задавайте собеседнику вопросы, построенные таким образом, чтобы тот мог отвечать всегда *«Да»*. Чем больше собеседник с Вами соглашается, тем больше шансов у Вас прийти с ним к компромиссу.

16. Не обещайте невыполнимого. Обещать можно лишь то, что Вам действительно под силу сделать. Невыполненные или заведомо ложные обещания раздражают и обижают человека ещё больше, чем Ваш отказ помочь ему. Не бойтесь сказать собеседнику, что Вам надо посоветоваться еще с кем-нибудь. Во всяком случае, это уже создаст у него впечатление, что Вы стараетесь помочь ему. Но если Вы пообещали помочь, то уж обязаны сделать это.

17. Ни при каких обстоятельствах не говорите, что не можете помочь заявителю. Выяснив подробности возникших затруднений, необходимо без промедления предложить заявителю план действий. Старайтесь найти решение. Самый оптимальный способ завершить

разговор с заявителем - это найти решение его проблемы. Если не можете сами - отправьте его к тем сотрудникам, которые могут помочь. Только предварительно объясните коллеге всё, что касается жалобы заявителя, чтобы тому не пришлось излагать её вторично. Это, как правило, ещё больше выводит человека из себя.

18. Выясняйте детали, делайте пометки, записывайте основные пункты претензий, сообщая об этом собеседнику (*«подождите, я сейчас запишу»*), что свидетельствует о том, как Вы цените своего собеседника и стараетесь ему помочь.
19. Будьте тактичны, не нарушайте границ личной сферы. Не следует затрагивать потенциально конфликтные темы (частную жизнь, индивидуальные предпочтения).
20. Не путайте тактичность с мягкостью. Вежливый разговор вовсе не означает, что следует во всем соглашаться с собеседником, уступать ему по всем параметрам, желая произвести хорошее впечатление. Не поддакивайте собеседнику, чтобы у него не сложилось впечатление, что Вы согласны со всеми его словами. Говорите «нет», когда это действительно нужно.
21. Если Вы виноваты, извинитесь как можно быстрее. Искреннее извинение является эффективным способом разрешения конфликтной ситуации.
22. Не оправдывайтесь, извинение с выдвиганием оправданий - это уже не извинение. Возьмите на себя полную ответственность за свою ошибку (либо за ошибку Вашего структурного подразделения). Признайте, что Вы были неправы - решительно и без оговорок. Избегайте в конце извинения использовать слова «но» или «если» (*«Мне очень жаль, но...»*). Это самое «но» имеет чёткий подтекст: «На самом деле я не жалею».
23. Не унижайтесь, признавайте ошибки с чувством собственного достоинства. Не подстраивайтесь под собеседника, не рассыпайтесь в комплиментах. Обязательно предложите способ, как можно всё исправить.

**СТОП-ФРАЗЫ**

№ п/п	Стадия переговоров	СТОП-фразы	Рекомендуемые фразы (действия)
1	2	3	4
1.	Приветствие	Да! Алло! Слушаю!	Название структурного подразделения, Ф.И.О.
		Здравствуйте! Привет!	Доброе утро! Добрый день!
		Кто это? Кто у аппарата? С кем я разговариваю? Это Ирина Ивановна?	Как я могу к Вам обращаться? Как к Вам лучше обращаться? Вы не могли бы подсказать (напомнить) мне Ваше имя?
		Нет? Мария Петровна? А кто?	Скажите, пожалуйста, как Вас зовут? Как я могу Вас называть? Назовите, пожалуйста, Ваше имя и отчество. Представьтесь, пожалуйста! Могу я узнать, с кем говорю? Будьте добры, пригласите, пожалуйста, к телефону Ирину Ивановну. Могу я услышать Марию Петровну?
		Куда я попал(а)?	Это Министерство культуры?
		Вас беспокоит...	Это... Меня зовут... Моя фамилия...
		Не уделите ли Вы мне несколько минут времени?	Вам удобно сейчас разговаривать?
2.	Обращение	По половым признакам (женщина, мужчина, девушка, молодой человек), фамильярное (милочка, душенька, голубчик)	По имени-отчеству (по имени, если сам собеседник представился так)

1	1	2	3	4
3.	Непосредственно разговор	Говорите! Что вы хотите? Что вам нужно?	Я Вас слушаю. По какому вопросу Вы позвонили?	
		Могу ли я вам помочь?	Чем я могу вам помочь?	
		Ждите! Не вешайте трубку! Подождите секунду, я скоро вернусь!	Будьте любезны, подождите, пожалуйста, у телефона, я Вам отвечу через минуту! Чтобы найти эти материалы, мне понадобится минуты 3-4. Вы подождёте или перезвоните (Вам перезвонить)?	
		Нет. Я не знаю. Я не в курсе. Я этим не занимаюсь. Это не моя обязанность. Ничем не могу помочь. Это ваши проблемы. Я не смогу этого сделать. Я не уверен, что это возможно. Я Вам ничего не обещаю.	Это сложный вопрос... Мне нужно уточнить... В настоящее время это довольно сложно, однако... Ваш вопрос действительно сложен. Разрешите, я уточню его у юриста (руководителя). Мы обязательно постараемся Вам помочь. Постараюсь сделать всё возможное.	
		Перезвоните! Все обедают! Никого нет! Кто его спрашивает?	Его сейчас нет на месте, перезвоните, пожалуйста, через 10 минут (в 14.00). Что ему передать? Как только сотрудник вернётся, я обязательно передам, что Вы звонили.	
		Вы должны...	Лучше всего было бы... Для Вас имеет смысл ...	
		Ага!	Да. Конечно. Хорошо.	
Вы не правы. Я не согласен с Вами. Вы ошибаетесь.	Вероятно, произошло недоразумение. Возможно, я ошибаюсь, но... Возможно, информация требует уточнения.			



Я не понял. Вы меня запутали.	Поясните, пожалуйста. Правильно я понимаю, что...
Вы меня не поняли.	Разрешите, я поясню (объясню) Вам ещё раз.
Ваша проблема (жалоба) принята к сведению.	Мы приняли Ваши пожелания и будем рады помочь Вам в Вашем вопросе!
Это не наша вина. Мне очень жаль, что Вас это расстроило. Мы сожалеем, если мы что-то сделали не так. Мне очень жаль, но...	Приношу извинения за... (ошибку, доставленные неудобства, некорректное поведение сотрудника и т.п.). Мне очень жаль, что... (так произошло, сложилась такая ситуация и т.п.). Мы сожалеем, что... (с нашей стороны была допущена ошибка, не смогли вовремя проинформировать и т.п.).
Извиняюсь...	Извините... Прошу прощения... Простите...
Я же вам уже сказал (а). Повторяю вам ещё раз.	Повторить информацию ещё раз чётче, расшифровывая её при помощи синонимов
Не стоит! Нет проблем! Всегда пожалуйста!	Рады были (будем) Вам помочь. Будем рады ответить на ваши вопросы. Если у вас возникнут вопросы, пожалуйста, звоните.
Пока! Ладненько! Давай до связи!	До свидания! Всего хорошего! Всего доброго!
Ой, я не туда попал!	Извините, я ошибся номером.

**Помните:**

в слове «звонИть» ударение неподвижно - всегда падает на окончание:

Я звонЮ (позвонЮ) Мы звонИм (позвонИм)

Ты звонИшь (позвонИшь) Вы звонИте (позвонИте)

Он (она) звонИт (позвонИт) Они звонЯт (позвонЯт).