

**Частное профессиональное образовательное учреждение
«Сочинский финансово-юридический колледж»
(ЧПОУ СФЮК)**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ВЫПУСКНИКОВ
СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЕКТ
«ЭТАПЫ КАРЬЕРЫ»
«ТЕЛЕФОННЫЙ РАЗГОВОР»**

Сочи – 2018 год

ТЕХНИКА ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

При поиске работы одним из быстрых и надежных способов узнать о имеющихся вакансиях – позвонить по телефону. В этом случае экономятся время и силы, а полученная информация достоверна. Подобные звонки называются поисковыми.

Подготовка к телефонному звонку:

1. Заранее точно определить для себя, какая работа Вам нужна.
2. Узнать телефоны предприятий, где данная работа может быть.
3. Выясните, кто в интересующей Вас организации, отвечает за набор новых работников.
4. Постарайтесь узнать его ФИО, это создаст приятное впечатление о Вас и серьезности Ваших намерений, а также поможет избежать траты времени и усилий на общение с человеком, не имеющим отношения к набору персонала.

Перед началом разговора заранее положите перед собой:

- газету с рекламным объявлением;
- описание нужной вакансии;
- хорошо составленное резюме;
- вопросы к будущему работодателю;
- ручку и бумагу для записей. Подумайте о том, что Вы можете предложить работодателю, и будьте готовы ответить на вопросы о себе, своем опыте и почему Вас интересует именно эта вакансия. При вопросах о целях звонка лучше ответить, что этот звонок связан с приемом на работу, и обсудить его Вы можете только лично с человеком, отвечающим за подбор кадров. Не следует говорить, что этот звонок по личному вопросу - это обычностораживает работодателя. Если необходимый Вам человек занят или его нет на месте, не соглашайтесь на разговор с кем-то другим, выясните, когда нужный человек будет, и перезвоните в указанное время. Не забывайте, что цель любого поискового звонка - завоевать интерес работодателя, вызвать у него желание встретиться с Вами. Поскольку в данном случае

инициатива исходит от Вас, Ваш звонок для работодателя - неожиданность, у него, скорее всего, нет под рукой заранее заготовленных вопросов. Это дает Вам шанс самому вести и контролировать разговор. Начиная телефонный разговор, обратитесь к работодателю по имени-отчеству, представьтесь, попросите уделить Вам несколько минут и разыгрывайте свою "заготовку": сообщите, какой работой интересуетесь, кратко расскажите о Вашем опыте, квалификации, интересах, навыках и способностях, личных качествах, какие услуги Вы можете предложить предприятию. Скажите несколько лестных слов о фирме. Рассказ должен звучать интересно и позитивно. Этот момент не для скромности!

Чего не следует говорить:

- что Вы звоните на всякий случай или просто так;
- что телефон данного работодателя Вы нашли в справочнике;
- что Вы звоните, чтобы узнать, нет ли какой-нибудь работы (ответ, как правило, бывает отрицательным). Стройте фразу примерно так: "Я звоню Вам, чтобы назначить встречу и обсудить, нет ли каких-либо вакансий сейчас, и не намечаются ли они в будущем".

Если Вам предлагают прийти на собеседование, пометьте себе день, время, место и имя человека, с которым Вам предстоит встретиться.

В случае отказа постарайтесь добиться согласия работодателя отправить по почте или занести лично экземпляр резюме, чтобы информацию о Вас включили в банк данных. Договоритесь о возможности перезвонить через некоторое время, спросите, не знает ли работодатель о возможных вакансиях в других фирмах. В конце разговора поблагодарите своего собеседника за потраченное время и за помощь.

**НЕКОТОРЫЕ ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С
РАБОТОДАТЕЛЕМ ПО ТЕЛЕФОНУ:**

* Перед звонком тщательно проверьте, как зовут Вашего собеседника, недопустимо ошибаться в произношении или ударении.

* Продумайте, что и как Вы собираетесь говорить, попытайтесь подготовить ответы на наиболее вероятные вопросы.

* Не забывайте, что разговор - диалог, а не монолог. Не старайтесь проговорить на одном дыхании заранее разученный текст, а хуже всего, если Вы замечательно и гладко произнесли заготовленный текст, а на простейший вопрос, заданный Вам работодателем, не в состоянии ответить.

* Ваша цель не только рассказать о себе, но и узнать о предполагаемой работе, чередуйте рассказ о себе с интересующими Вас вопросами. Очень полезно вставить в разговор информацию о данной организации, которой следует запастись заранее.

* Перед тем, как звонить, оденьтесь в привычном для Вас стиле, даже если Вы звоните из дома. Доказано, что внешний вид человека отражается на его внутреннем состоянии, собранности и т. п.

* Не забывайте, что предмет разговора чисто деловой, не затягивайте его, крайне нежелательно утомить работодателя чрезмерной говорливостью.

* Не бойтесь попросить что-то повторить, если не поняли с первого раза. Готовясь к разговору и ведя разговор, четко представляйте его цель: получить приглашение на собеседование по поводу работы.

* Будьте настойчивы, но при этом проявляйте вежливость и доброжелательность.

* Не отказывайтесь от телефонных звонков работодателям из-за волнения, из-за боязни выглядеть глупо. Не преувеличивайте, а проанализируйте свои чувства. Самое худшее, что может случиться - Вам не удастся договориться о собеседовании на этот раз, но Вы можете попробовать снова.

* Чтобы голос звучал естественно, перед звонком неплохо потренироваться, разработать голосовые связки. Можно попить горячего чая. Голос очень четко передает психологическое состояние своего хозяина. Подготовьтесь к звонку: сядьте поудобнее, чтобы ничего не мешало, не было ощущения скованности; держите в поле зрения что-то приободряющее и

успокаивающее: аквариум, фотографию близких, приятную картинку и др. – это поможет чувствовать себя более комфортно во время разговора и придаст голосу уверенность.

* Телефон усугубляет недостатки речи, поэтому убыстрение произношения слов и их нарочитое растягивание затрудняет восприятие. Говорите отчетливо, понятно и не очень быстро. Сложные слова произносите в разбивку, по буквам. Особенно отчетливо старайтесь произносить числа, имена собственные, согласные звуки. Делайте паузы, сообщая собеседнику какую-либо информацию.

* Будьте вежливы, внимательны и доброжелательны к собеседнику. Формулируйте свои мысли четко, лаконично, грамотно, однозначно. Старайтесь избегать чрезмерно употребления слов – паразитов и междометий.

* После каждой беседы с кадровиком стоит вспомнить не только суть, но и детали разговора, проанализировать ошибки. Поверьте, это нужный опыт, который пригодится.