

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Škola:	Střední škola obchodní, České Budějovice, Husova 9
Projekt MŠMT ČR:	EU PENÍZE ŠKOLÁM
Číslo projektu:	CZ.1.07/1.5.00/34.0536
Název projektu školy:	Výuka s ICT na SŠ obchodní České Budějovice
Šablona III/2:	Inovace a zkvalitnění výuky prostřednictvím ICT
Číslo šablony:	VY_32_INOVACE_KOS_217
Předmět:	Komunikace ve službách
Tematický okruh:	Komunikace s úřady, podniky, společenská etiketa
Autor, spoluautor:	Mgr. Petra Lefanová
Název DUMu:	Mobilní etiketa – zásady telefonování
Pořadové číslo DUMu:	17
Stručná anotace:	
Prezentace seznamuje žáky se společenskou etiketou - s pravidly pracovních telefonních hovorů. Součástí materiálu jsou otázky k zopakování probíraného tématu.	
Ročník:	1.
Obor vzdělání:	66-41-L/51 Obchodník
Metodický pokyn:	Prezentace slouží jako doplněk pro výklad učitele.
Výsledky vzdělávání:	Žák ovládá základní pravidla společenské etikety týkající se telefonních hovorů.
Vytvořeno dne:	2. 5. 2013
Pokud není uvedeno jinak, uvedený materiál je z vlastních zdrojů autora.	

Mobilní etiketa aneb



ZÁSADY TELEFONOVÁNÍ



Pravidla telefonování



Představte si situaci:

Zazvoní telefon, zvednete ho a řeknete „Prosím, no tak, je tam někdo?“

Je to tak správně?

Proč?



Pravidla telefonování

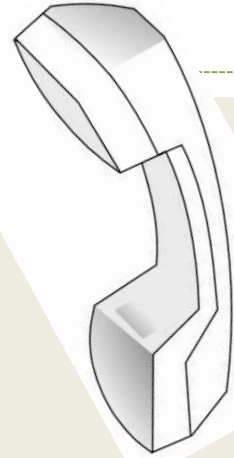


- při přijímání telefonního hovoru vždy začínejte **pozdravem**
- v zaměstnání pokračujte **názvem firmy** nebo instituce
- teprve potom **se představte**

Toto pořadí je důležité.

Druhý účastník hovoru má čas zaznamenat si (nebo zapamatovat) jméno.

Pravidla telefonování



- Při telefonování **nedělejte nic jiného!**
- nejezte, nepijte
- nic nečtěte, nepište
- s nikým jiným nic nevyřizujte
- při potřebě zakašlat, zakryjte mluvítko telefonu
- obsah hovoru si předem promyslete
- poznamenejte si otázky, nejasnosti,...
- nevyřizujte důvěrné nebo tajné záležitosti
- je-li hovor z technických důvodů přerušen, volá opět volající

Pravidla telefonování



- A co když volanému voláme nevhod?
- voláme-li na mobilní telefon, vždy se zeptáme, zda nerušíme

Neruším? Máte chvíli čas?

- v telefonu buďte věcní, stručně vysvětlete, proč voláte
- pokud voláte nevhod, nabídněte, že zavoláte později



Pravidla telefonování



...a jak je to s pracovními hovory na veřejnosti?

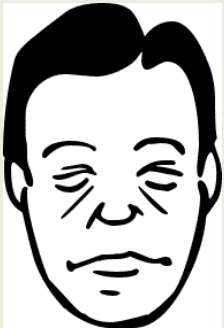
- jsme-li v restauraci, na recepci, na večeři – mobil vypínáme
- v žádném případě nepokládáme svůj mobilní telefon na stůl! – projev nezdvořilosti
- telefony **vypínáme** v divadle, v kině, u lékaře, na svatbě, promoci, pohřbu, dále na poradách, školeních, seminářích – všude, kde je potřeba klid a soustředění

Výhody – nevýhody



- zamyslete se, jaké jsou **výhody** telefonického kontaktu
- najdete i nějaké **nevýhody**?

- nápověda: **nonverbální komunikace**



Telefonní záznamníky



- přijímají sdělení volajících
- sdělují vzkazy nepřítomným volajícím

Příklad vzkazu pro volajícího:

Dobrý den, dovolali jste se do firmy XY. V kanceláři není nikdo přítomen. Chcete-li zanechat vzkaz, začněte mluvit ihned po odeznění zvukového signálu. Děkujeme.

- volající se musí představit a uvést předmět vzkazu
- nezapomeňte uvést i telefonní číslo – aby měl volající kam zavolat zpátky

Už víte?



1. Jaký je správný postup po zvednutí zvonícího telefonu v práci?
2. Smí se do telefonu sdělovat obchodní tajemství nebo důvěrnosti?
3. Voláme-li pracovně na mobilní telefon, co je vhodné na úvod rozhovoru učinit?
4. Jak se zachováme, nemá-li volaný právě čas?
5. Je vhodné vyřizovat telefon v čekárně u lékaře?
6. Jak se zachováte, je-li hovor z technických důvodů přerušen?

Citace



- ŠPAČEK, Ladislav. *Nová velká kniha etikety*. 2. rozšířené. Praha: Mladá fronta, 2008. ISBN 978-80-204-1954-5.
- obrázky ze sady klipartů - <http://www.pdclipart.org/index.php>
- KULDOVÁ, Olga a Emílie FLEISCHMANNOVÁ. *Jak psát obchodní dopisy a jiné písemnosti*. 6. upravené. Praha: Fortuna, 2007. ISBN 978-80-7373-009-3.