**Задание для обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения**

Дата 16.05.2020г.

Группа Эм-18

Преподаватель Алимпиева Лариса Александровна

Учебная дисциплина Эффективное поведение на рынке труда

Тема занятияТелефонные звонки потенциальным работодателям. Ведение телефонного разговора.

Форма Практическое занятие

Содержание занятия:

1. **Изучение нового материала**

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.

Чтобы каждый звонок был результативным, узнайте о тонкостях делового общения по телефону.

**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 Вы можете извиниться и положить трубку;

не называя себя, можно узнать, кто в организации 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 вас большое число конкурентов, помните об этом!

*Поисковый звонок.* Это звонок для сбора информации в возможной вакансии, «звонок наудачу». В этом случае вам нужно обзванивать предприятия, организации в интересующей вас 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 вас. 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.

**Как победить страх и контролировать свои эмоции?**

Многим людям свойственен страх телефонного общения. По мере нарастания физического напряжения вы начинаете терять концентрацию и ваша способность к эффективному общению снижается. Чрезмерное напряжения мышц лица, шеи и плеч меняет звучание вашего голоса. Напряженный мужчина представляется собеседнику старым, раздражительным и твердолобым, а напряженная женщина — эмоциональной и непредсказуемой.

Перед тем как набрать номер, избавьтесь от напряжения, расслабившись психически и физически. Вот несколько упражнений, которые помогут делать это быстро и незаметно, не вставая из-за письменного стола.

Напрягите мышцы. Стисните кулаки, подожмите пальцы ног, втяните живот и сделайте глубокий вдох. Задержите дыхание и медленно досчитайте до пяти.

Медленно выдохните. Расслабьте все тело. Опустите плечи, разожмите пальцы и развалитесь на стуле.

Сделайте еще один глубокий вдох. Задержите дыхание на пять секунд. Во время вдоха следите, чтобы ваши зубы не были сжаты.

Следующие пять секунд дышите спокойно. Почувствуйте, как спокойствие и расслабленность пронизывают все ваше тело.

И наконец, успокойте свои нервы, представив, что вы лежите на золотистом, прогретом на солнце песке на берегу чистого, синего океана. Удерживайте этот образ в своем сознании в течение нескольких секунд.

Одной из причин, затрудняющих людям общение по телефону, является страх перед микрофоном. Даже самые находчивые и сообразительные в обычной жизни мужчины и женщины могут лишиться дара речи, когда их просят выступить в прямом эфир радио-или телевизионной передачи.

Телефон способен оказывать на человека точно такое же воздействие. Этот страх можно победить, если вы не будете пытаться говорить с телефонной трубкой. Вместо этого вообразите, что человек, которому вы звоните, сидит напротив вас, и обращайтесь прямо к нему. Представьте себе как собеседник реагирует на ваши слова: как он улыбается шуткам и сияет от удовольствия, услышав комплимент.

Если вы знаете, как выглядит собеседник, то мысленно нарисовать его образ не составляет труда. Некоторым людям помогает следующий прием: они ставят перед собой фотографию и разговаривают с ней.

При телефонном разговоре с незнакомым человеком попытайтесь по голосу представить себе его внешность. Если голос глубокий и звучный, то собеседник, скорее всего, имеет внушительное телосложение. Легкие и нерешительные интонации, вероятно, указывают на хрупкого и немного застенчивого человека.

При общении по телефону пользуйтесь точно таким же языком тела, как и при личном общении. Если жестикуляция и богатая мимика являются для вас нормой, не отказывайтесь от них во время телефонного разговора. Когда чувства отражаются на вашем лице, голос становится более свободным, уверенным и естественным.

**Отложите звонок, пока вы окончательно не сформулировали свое сообщение.**Задержка, которая обычно приводит к бессмысленной потере времени, в следующих случаях может спасти вашу репутацию:

Когда вы очень рассержены или чем-то расстроены. Отложив звонок, вы даете себе время успокоиться, чтобы изложить свои мысли четко, спокойно и эффективно.

Когда вы чувствуете себя слишком усталым для успешного общения. Отложите звонок и отдохните, чтобы лучше провести разговор.

Когда вам важно убедиться в достоверности фактов, например, если вы собираетесь на что-то жаловаться. Если перед тем как звонить, вы обдумаете все детали, это уменьшит вероятность того, что вы попадете впросак или позволите собеседнику сбить себя с толку.

**Сделайте телефонное сообщение более авторитетным**

Для этого требуется стоять, а не сидеть во время телефонного разговора, что в буквальном смысле слова усилит ваше ощущение власти над собеседником и обострит ум. Когда мы стоим все системы нашего организма приходят в состояние боевой готовности — как в физическом, так и в психическом плане.

Перед тем, как позвонить, стоит выполнить следующие упражнения:

В течение 1 минуты энергично произносите сочетание звуков Б-П. При правильном выполнении упражнения вы почувствуете легкую вибрацию в области губ.

Произнесите любую скороговорку.

Примите позу уверенности: распрямите позвоночник, расправьте плечи, грудь. Улыбнитесь.

1. **Порядок выполнения практической работы**

А теперь отрепетируйте с коллегой, товарищем, с вашим родителем телефонный звонок работодателю. Пусть ваш партнер условно будет работодателем и его задача – избавиться от настойчивого собеседника, соблюдая при этом этикет делового общения. А ваша задача как соискателя – продлить разговор как можно дольше, выясняя всю интересующую вас информацию (сядьте спиной друг к другу, соблюдая особенности телефонной коммуникации). Выстраивайте диалог, полагаясь лишь на речевые характеристики партнера.

Обсудите этот диалог, поменяйтесь ролями. Что вызвало у вас затруднения? Что можно порекомендовать обеим сторонам для достижения целей? Удалось ли сохранить позитивное русло беседы?

Найдите уязвимые места в разговоре, постарайтесь понять причину своих ошибок и ошибок собеседника. Учтите их в следующем разговоре.

**Контактируйте по телефону с потенциальным работодателем, используя этот бланк:**

Цель звонка (узнать о вакансии, получить приглашение на собеседование)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата звонка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В какую организацию звоню, № тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Здравствуйте, я\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Удобно ли вам со мной разговаривать?

Я звоню по поводу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Скажите, с кем я могу поговорить? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Далее используйте подготовленный на 1 минуту рассказ о себе. Главное для вас - опыт, квалификация и образование.

Содержание разговора (краткие наброски)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Итог разговора\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Выполните тест,** он позволит вам оценить свои профессиональные качества при ведении телефонных переговоров. Ответьте на вопросы, оценивая себя по 5-балльной шкале. Подсчитайте общее количество баллов:

Я составляю план разговора, прежде, чем звонить клиенту.

Я знаю, как ответить на вопрос секретаря: «А по какому вы вопросу?»

Я приветствую собеседника первым.

Я представляюсь, называю себя по имени.

Я выясню, есть ли у собеседника возможность поговорить со мной в данный момент.

Я думаю над тем, чем конкретно я могу заинтересовать работодателя.

Я подстраиваюсь по громкость голоса собеседника, его темп и ритм.

Я говорю бодро и деловито.

Я задаю вопросы.

Я говорю по существу в соответствии с составленным планом.

Я не употребляю слов-паразитов.

Я договариваюсь о встрече, согласовывая конкретные сроки.

*Если у вас более 47 баллов*,то вас можно поздравить,вы владеете навыками деловыхтелефонных переговоров.

*Если у вас 36-47 баллов*,то это тоже хороший результат

*Если 15-35 баллов*,то необходимо улучшить стиль делового общения по телефону.

*если у вас менее 15 баллов*,то необходимо принимать экстренные меры.

Общение по телефону – неотъемлемая часть нашей жизни и умение грамотно вести диалог с невидимым собеседником – это искусство, которым должен обладать каждый уважающий себя человек.

1. **Задание для обучающихся**: Сфотографируйте заполненный бланк и анкету. Фото вышлите в WhatsApp на номер +79090014740 при этом укажите ФИО студента, группу, тему.

Задание выполнить 16.05.2020г.