



**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**



**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»**

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Методические рекомендации

Сургут
Издательство бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Ресурсный центр развития социального обслуживания»
2022

УДК 364.465-058.6:316.624.3(075.8)

ББК 60.99-36я81+60.027.3я81

П 84

Под общей редакцией

М. Э. Беспаловой, директора бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ресурсный центр развития социального обслуживания».

И. И. Тимергазина, заместителя директора бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ресурсный центр развития социального обслуживания».

Составитель:

Г. Х. Батынова, методист информационно-аналитического отдела бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ресурсный центр развития социального обслуживания».

84 Этика делового общения и правила ведения телефонных переговоров : методические рекомендации / составитель : Г. Х. Батынова. – Сургут: Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ресурсный центр развития социального обслуживания», 2022. – 20 с. – Текст : непосредственный.

В методических рекомендациях рассмотрены аспекты этики делового общения и правила ведения телефонных переговоров с получателями социальных услуг, коллегами и представителями различных ведомств.

Настоящие рекомендации применяются в работе при обращении за консультацией и оказании услуг получателям социальных услуг, взаимодействии с коллегами организаций, подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, специалистами других ведомств, а также с сотрудниками негосударственных некоммерческих организаций, индивидуальными предпринимателями, являющимися поставщиками социальных услуг.

УДК 364.465-058.6:316.624.3(075.8)

ББК 60.99-36я81+60.027.3я81

© Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ресурсный центр развития социального обслуживания», 2022.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
I. ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	5
II. ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ	6
2.1. Основные правила ведения телефонных разговоров.....	6
2.2. Правила ведения телефонных разговоров при входящем телефонном звонке.....	9
2.3. Правила ведения телефонных разговоров при исходящем телефонном звонке.....	11
2.4. Правила телефонных разговоров с заявителями.....	13
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	17
ПРИЛОЖЕНИЯ	
Приложение 1. Приказ Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 13.09.2019 № 916-р «Об утверждении кодекса этики для специалистов, работающих с получателями социальных услуг в автономном округе».....	18
Приложение 2. Стоп-фразы.....	24
Приложение 3. Памятка по действиям специалистов при обслуживании клиентов по телефону.....	26

ВВЕДЕНИЕ

Все мы постоянно находимся в ситуациях общения – дома, на работе, на улице, в транспорте, с близкими людьми и совсем незнакомыми. Практически вся наша жизнь – это встречи и общение с людьми. От того, как протекают эти встречи, зависит и настроение, и отношения с людьми, и результаты нашей работы. И конечно же, огромное количество контактов, в которые ежедневно вступает человек, требует от него выполнения целого ряда условий и правил, позволяющих ему общаться, сохраняя личное достоинство и дистанцию по отношению к другим людям.

Этикет – это особый язык общения, дающий возможность, поддерживая суверенитет каждой личности, достигать взаимопонимания и взаимоуважения, а в конечном итоге формировать ту ауру человеческой культуры, в которой только и может нормально существовать и развиваться личность. Умение вести себя в обществе – одно из условий успеха в любом бизнесе. Как писал Д. Карнеги, «у человека лишь четыре способа общения с миром. Нас оценивают и классифицируют по четырем вещам: что мы делаем, как мы выглядим, что мы говорим и как мы это говорим».

Повседневный этикет делового человека – это, прежде всего, совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям, культура общения, базирующаяся на четырех основных правилах, принятых в среде хорошо воспитанных людей во всех странах: вежливость, тактичность, естественность и достоинство, которые, в свою очередь, конкретизируются в ряде этикетных требований к манерам и формам общения деловых людей в различных этикетных ситуациях.

Важную роль в развитии профессиональных качеств специалистов социальной защиты и социального обслуживания играет его моральный облик, личная привлекательность в общении с другими людьми, наличие необходимых психологических черт характера, соблюдение этики делового общения и правил ведения телефонных переговоров.

Настоящее издание подготовлено в целях оказания руководителям и специалистам структурных и территориальных подразделений Депсоцразвития Югры, негосударственных поставщиков социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры консультативной помощи по вопросам, связанным с соблюдением этики делового общения и правилам ведения телефонных переговоров.

I. ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

*Владеть собой настолько, чтобы уважать других,
как самого себя,
и поступать с ними так, как мы желаем,
чтобы с нами поступали,
– вот что можно назвать человеколюбием [1].*
Конфуций

Социальная работа – это такой вид профессиональной деятельности, в которой реализация моральных принципов является значимым действием [2]. Отчасти это обусловлено тем, что непосредственным объектом профессионального воздействия специалиста системы социальной защиты и социального обслуживания является человек. Принадлежность к профессии, от которой в определенных условиях может зависеть судьба клиента (в том числе получателя социальных услуг), предъявляет повышенные моральные требования к профессионализму специалистов социальной защиты и социального обслуживания. Поэтому профессионализм – это не только владение общекультурными и профессиональными знаниями, опытом, но и способность оценивать свои действия в моральном плане, соблюдая этикет [3].

Этикет (от фр. *etiquette* – ярлык, этикетка) – совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обхождения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежда).

Специалист социальной защиты и социального обслуживания (далее – специалист) является официальным лицом, выполняющим возложенные на него обязанности и представляющим свое учреждение и государство. От того, насколько внешний вид и поведение, речь специалиста соответствует общепринятым правилам этикета, зависят не только доверие к нему и эффективность работы, но и общественное мнение о социальных службах и социальной работе.

Для того, чтобы строить свое поведение в соответствии с правилами этикета, необходимо следовать его принципам, которые отражают моральные требования, предъявляемые к культуре отношений. Можно выделить четыре основных принципа этикета:

принцип гуманизма – уважение к человеку, признание достоинства его личности, доброжелательное отношение к нему. Этот принцип воплощается в таких требованиях к поведению специалиста, как вежливость, тактичность (чувство меры), внимательность, чуткость и точность;

принцип целесообразности действий. Современный этикет требует не заучивание правил поведения, а творческого использования их применительно к конкретным ситуациям, исходя из целесообразности. Ведь цель этикета – научить вести себя так, чтобы не доставлять своими действиями лишних хлопот окружающим и себе;

принцип эстетической привлекательности поведения (красоты поведения). Этикет требует, чтобы форма, т. е. поведение и внешний вид человека, манера общения, соответствовали его содержанию, т. е. душевным качествам личности;

принцип учета народных обычаев и традиций. Специалисту, чтобы случайно не попасть в неловкое положение и правильно построить общение, определить форму помощи клиенту (в т.ч. получателю социальных услуг), следует изучать традиции и обычаи того народа, с представителями которого он работает.

Деловое общение, как любое другое, нуждается в регламентации.

Приказом Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 13.09.2019 № 916-р «Об утверждении кодекса этики для специалистов, работающих с получателями социальных услуг в автономном округе» утвержден «Кодекс этики для специалистов, работающих с получателями социальных услуг», в котором установлены этические нормы, основные принципы и правила служебного поведения, обязанности по соблюдению нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации, должностных инструкций, правил внутреннего трудового распорядка и т.д., правила по обращению со служебной информацией и ответственность за нарушение Кодекса, необходимые для соблюдения руководителями и специалистами учреждений, подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (*приложение 1*).

II. ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Типичными ситуациями в профессиональной деятельности специалиста социальной защиты и социального обслуживания является консультирование, в основном, по телефону.

Телефонный разговор – это неотъемлемая часть делового общения. Большая часть переговоров со специалистами различных ведомств, коллегами и клиентами (в т.ч. получателями социальных услуг) происходит именно по телефону. Чтобы такие переговоры были плодотворными, необходимо знать телефонный этикет. Правила существуют для того, чтобы общение было комфортным и собеседникам не приходилось тратить время на поиск общего языка.

2.1. Основные правила ведения телефонных разговоров [4].

В ходе ведения телефонных разговоров специалистам следует проявлять тактичность, доброжелательность, использовать стандартный литературный язык, говорить грамматически правильно, четко и внятно, ясно, конкретно, без намеков и двусмысленностей, чтобы не допускать неправильного понимания или превратного истолкования смысла слов. На вопросы специалисты должны отвечать доступно, сведя до минимума использование узкопрофильных терминов, с употреблением этикетной лексики («спасибо», «благодарю», «пожалуйста, извините» и т.д.) и

использованием сослагательного наклонения глагола, поскольку это смягчает общий тон разговора.

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

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

Специалист, отвечающий по телефону, должен быть компетентным во всех основных областях, которые могут быть затронуты в телефонном разговоре, стремиться оперативно решить проблему или оказать помощь в ее решении.

При невозможности разрешения ситуации самому надо четко указать человека, к которому можно обратиться за помощью в учреждениях, подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Речевой шаблон: К сожалению я не владею информацией по данному вопросу в полном объеме. Вам следует обратиться ... (указать структурное подразделение учреждений, подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, или человека, который сможет помочь в решении вопроса) по телефону (подсказать номер телефона)

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

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

Не допускается надолго отходить во время 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.

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

Речевой шаблон: К сожалению я не готов(а) сейчас ответить на Ваш вопрос, для этого мне потребуется... (указать действия, которые потребуется совершить (например, 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.

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

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

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

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

Во время телефонного разговора недопустимо отвлекаться на другие дела, шумы и прочие помехи, жевать или прихлебывать.

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)?

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

мужчина должен положить трубку позже, чем женщина;

молодой человек не может прекратить разговор до того, как закончит говорить человек старше по возрасту;

подчиненное лицо может опустить трубку после того, как это сделает лицо вышестоящее;

если разговаривают два равных по возрасту и положению человека, то первым кладет трубку тот, кто позвонил.

При телефонном разговоре недопустимо:

использовать стоп-фразы, указанные **в приложении 2**;

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, намеки;
задерживать собеседника, если он занят или спешит;
завершить беседу не попрощавшись;
не перезвонить, если обещали это сделать.

2.2. Правила ведения телефонных разговоров при входящем телефонном звонке.

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

Специалист должен четко произнести название учреждения, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество), поприветствовать собеседника «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 18.00).

Речевой шаблон: Проговорить наименование учреждения, поздороваться!

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

*Речевой шаблон: Будьте добры, представьтесь, пожалуйста!
Как я могу к Вам обращаться? Как Вас представить? Чем я могу Вам помочь?*

Специалист 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 создает зрительный контакт и ощущение близости.

*Речевой шаблон: Ирина Борисовна, Вы говорите...
Вы полагаете, Ирина Борисовна, что....., я Вас правильно понял(а), Ирина Борисовна?*

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...;*

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 специалиста и вовлеченность 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,
что проблема состоит в...? Не повторите ли Вы еще раз?;*

использовать прием перефразирования (сформулировать мысль собеседника иначе, своими словами) для правильного понимания собеседника. Перефразирование дает возможность собеседнику понять, что его слушают и понимают, а если понимают неправильно, то своевременно внести соответствующие коррективы в сообщение.

*Речевой шаблон: Насколько я понял Вас,... По Вашему мнению,...
Другими словами Вы считаете...*

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

Речевой шаблон: Специалист в данный момент отсутствует, не могли бы Вы перезвонить через 10 минут? Может быть, я смогу Вам помочь?

Чтобы завершить разговор, необходимо предпринять следующие шаги:
резюмировать разговор (сообщить, что именно Вы собираетесь делать в результате телефонного общения), чтобы исключить взаимонепонимание и показать собеседнику, что разговор пора заканчивать;

пересказать разговор, чтобы убедить собеседника, что все сказанное им было услышано;

спросить мнение собеседника о разговоре;

завершить разговор (поблагодарить за звонок и попрощаться) и молча дожидаться, когда собеседник положит трубку.

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 еще остались ко мне вопросы? Извините, ко мне пришел 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.

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!

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 настоящими правилами.

2.3. Правила ведения телефонных разговоров при исходящем телефонном звонке.

При исходящем телефонном звонке специалист должен поприветствовать собеседника «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 18.00), четко произнести название учреждения (назвав свою фамилию, имя, отчество).

Речевой шаблон: Доброе утро! (Добрый день!) Вам звонят из учреждения (проговорить название учреждения, территорию).

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?

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...

Если звонок предполагает просьбу, запрос информации, а специалист 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...

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 специалисту заранее не было назначено время для телефонного разговора).

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?

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...

Если звонок предполагает просьбу, запрос информации, а специалист 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...

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 специалисту заранее не было назначено время для телефонного разговора).

Речевой шаблон: Вам удобно сейчас со мной разговаривать? Вы можете уделить мне некоторое время? 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»).

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

Речевой шаблон: Мне нужно проинформировать Вас (поставить в известность)... Я должен сообщить Вам (объяснить Вам)... Вы не могли бы проконсультировать по вопросу?... Я Вам звоню по просьбе (по рекомендации)... Меня просили связаться с Вами по вопросу...

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

Речевой шаблон: Я Вас не задерживаю?

При завершении разговора следует поблагодарить собеседника за разговор и попрощаться.

Речевой шаблон: Спасибо за информацию (консультацию)! Спасибо за то, что уделите мне время! Спасибо за помощь! До свидания! Всего хорошего!

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

Речевой шаблон: Прошу прощения, я ошибся номером.

2.4. Правила телефонных разговоров с заявителями.

Звонки заявителей носят разный характер обращения. Иногда 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. Все это приводит к тому, что возмущенные и обиженные заявители, доведенные 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 ее решении, но и оказать им некоторую психологическую помощь по телефону. В решении этого вопроса помогут следующие рекомендации психологов:

Никогда не обращайтесь к разуму рассерженного человека. Разгневанный человек плохо прислушивается к аргументам. И Ваша первая задача – успокоить человека и выяснить, в чем суть его проблемы. Научитесь быть хорошим слушателем, и пусть Ваш собеседник «изолюет Вам душу». Внимательный слушатель всегда кажется скорее другом, чем врагом.

Не принимайте жалобы, адресованные какой-либо организации, на свой счет. То, что позвонили Вам, не значит, что Вы виноваты. Поэтому успокойтесь и не принимайте обвинений на свой счет. Не теряйте самообладание. Дышите глубоко и говорите ровным голосом. «Трудные» звонки лучше воспринимать стоя или в движении, с жестикуляцией.

Чем агрессивнее Ваш собеседник, тем больше спокойствия должны проявлять Вы сами. Вести разумный разговор с человеком, который все 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.

Внешне Ваша речь должна звучать чуть менее активно, чем речь Вашего собеседника. Если Вы будете с ним на равных, может возникнуть спор или конфликт.

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.

Пусть человек выговорится до конца, пока не «выпустит пар». Иные люди столько злы, сколько им хочется просто выговориться, «излить душу». Вот пусть и сделают это.

Старайтесь, чтобы человек рассказал Вам все, что его беспокоит. Постоянно просите человека поделиться с Вами всеми сомнениями, и Вы тем временем сумеете понять суть проблемы.

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 велся в вежливом и спокойном тоне и вызвал положительные эмоции, создавая тем самым атмосферу взаимного доверия.

Используйте паузы, чтобы перенаправить разговор в нужное Вам русло. Всякий раз, «выруливая на основную трассу» беседы, начинайте как бы новый смысловой абзац: говорите четко, в начале предложения неплохо обратиться к собеседнику по имени и отчеству или сделать какое-то обобщающее замечание относительно предыдущей беседы, подведя предварительный итог.

Если Вы решили, что не доживете до ближайшей паузы, вероятно лучше тактично прервать собеседника. Прерывайте не ради самого факта, а задайте конкретный вопрос, который имеет отношение к сути дела.

Не позволяйте втягивать себя в беседу, не относящуюся к делу. Поддерживайте только те темы, которые имеют прямое отношение к обсуждаемой проблеме.

Повторите заявителю то, что он Вам сказал, его же 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 же без тех эмоций, которые вкладывал в них он сам.

Избегайте возражений! Неопозиционность предполагает отказ от конфликтной ситуации во имя решения более серьезной задачи.

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.

Всегда стремитесь к компромиссу. При возникновении каких-либо разногласий старайтесь разрешить их тактично.

В этом Вам помогут 3 правила:

правило трех плюсов: похвалить собеседника или сделать ему комплимент не менее 3 раз (в начале беседы: «Спасибо, Ольга Ивановна, за Ваше неравнодушие к данной проблеме»; в середине разговора: «Мне нравится Ваша пронциательность» и при завершении беседы : «Приятно было с Вами пообщаться. Мы обязательно учтем 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.

Не обещайте невыполнимого. Обещать можно лишь то, что Вам действительно под силу сделать. Невыполненные или заведомо ложные обещания раздражают и обижают человека еще 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.

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 специалистам, которые могут помочь. Только предварительно объясните коллеге все, что касается жалобы

заявителя, чтобы тому не пришлось излагать ее вторично. Это, как правило, еще больше выводит человека из себя.

Выясняйте детали, делайте пометки, записывайте основные пункты претензий, сообщая при этом собеседнику («подождите, я сейчас запишу»), что свидетельствует о том, как Вы цените своего собеседника и стараетесь ему помочь.

Будьте тактичны, не нарушайте границ личной сферы. Не следует затрагивать потенциально конфликтные темы (частную жизнь, индивидуальные предпочтения).

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.

Если Вы виноваты, извинитесь как можно быстрее. Искреннее извинение является эффективным способом разрешения конфликтной ситуации.

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 отговорок. Избегайте в конце извинения использовать слова «но» или «если». Это самое «но» имеет четкий подтекст: «На самом деле я не жалею».

Не унижайтесь, признавайте ошибки с чувством собственного достоинства. Не подстраивайтесь под собеседника, не рассыпайтесь в комплиментах. Обязательно предложите способ, как можно все исправить. Для правильного действия специалистов при обслуживании клиентов (в том числе получателей социальных услуг) по телефону разработана памятка по действиям **(приложение 3)**.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Этика делового общения: правила, нормы и основные принципы. – URL : <https://psymod.ru/psikhologiya-obshcheniya/delovoe-obshcheniye/113-jetika-delovogo-obshhenija-v-kompanii.html>. – Текст : электронный.
2. Махова Н. П. Профессионально-этические основы социальной работы. – URL : https://www.studmed.ru/mahova-np-professionalno-eticheskie-osnovy-socialnoy-raboty_b6453549f49.html. – Текст : электронный.
3. Этикет социального работника. – URL : <https://pandia.ru/text/79/550/58488.php>. – Текст : электронный.
4. Об утверждении стандарта ведения телефонных разговоров. – URL : <https://pandia.ru/text/78/280/5829.php>. – Текст : электронный.
5. Стандарт качества обслуживания клиентов ОАО «Новосибирскэнергосбыт». – URL : [Standart_kachestva_obslyzhivaniya_2017.pdf](#). – Текст : электронный.

**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
(ДЕПСОЦРАЗВИТИЯ ЮГРЫ)**

ПРИКАЗ

«13» сентября 2019 г.
г. Ханты-Мансийск

№ 916-р

Об утверждении кодекса этики
для специалистов, работающих
с получателями социальных услуг
в автономном округе

Во исполнение пункта 2 плана мероприятий по повышению качества предоставляемых социальных услуг и организации работы в реабилитационных центрах для детей и подростков с ограниченными возможностями, многопрофильных реабилитационных центрах для инвалидов, стационарных учреждениях (отделениях) для престарелых и инвалидов в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на 2019 – 2020 годы, утвержденного приказом Депсоцразвития Югры от 2 августа 2019 года № 912-р,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить кодекс этики для специалистов, работающих с получателями социальных услуг в автономном округе, (далее – Кодекс этики) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Управлениям социальной защиты населения Депсоцразвития Югры, директорам учреждений социального обслуживания, подведомственных Депсоцразвития Югры, обеспечить:

2.1. реализацию и исполнение Кодекса этики;

2.2. внесение в должностные инструкции (регламенты) работников обязанность по соблюдению Кодекса этики.


3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника Административного управления Депсоцразвития Югры О.П.Пачганову.

Директор



С.А. Давиденко

Приложение
к приказу Депсоцразвития Югры
от «13 сентября» 2019 г. № 916-р



Кодекс этики для специалистов, работающих с получателями социальных услуг

I. Общие положения

1.1. Кодекс этики для специалистов, работающих с получателями социальных услуг (далее - Кодекс) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 декабря 2013 года № 792 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания», Международной декларацией этических принципов социальной работы, Международными этическими стандартами социальной работы, Национальными стандартами Российской Федерации о социальном обслуживании населения и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, рекомендациями Международной федерации социальных работников, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.2. Кодекс предполагает формирование системы нравственных ориентиров профессиональной деятельности, призван способствовать консолидации, повышению значимости и престижа работы специалистов, работающих с получателями социальных услуг (далее - специалисты), в обществе.

1.3. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики, этических норм и основных правил социального поведения, которыми надлежит руководствоваться специалистам.

1.4. Гражданин Российской Федерации, поступающий на работу в орган управления социальной защиты населения или в учреждение социального обслуживания для работы с получателями социальных услуг, обязан ознакомиться с положениями Кодекса и соблюдать их в процессе своей трудовой деятельности.

1.5. Каждый специалист должен следовать положениям Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от специалиста поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями Кодекса.

1.6. Целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения специалистов, работающих с получателями социальных услуг, для повышения эффективности выполнения ими своей профессиональной деятельности, обеспечение единых норм поведения специалистов, а также содействие укреплению авторитета специалистов, повышению доверия граждан к органам управления социальной защиты населения и учреждениям социального обслуживания.

1.7. Кодекс:

а) служит основой для формирования должной морали в сфере социальной защиты и социального обслуживания населения, уважительного отношения к органам управления социальной защиты населения и учреждениям социального обслуживания в общественном сознании;

б) выступает инструментом регулирования и формирования общественного сознания и нравственности органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания.

1.8. Знание и соблюдение специалистами положений Кодекса является одним из приоритетных критериев оценки качества его профессиональной деятельности и служебного поведения.

II. Основные принципы и правила служебного поведения

2.1. Принципы служебного поведения. Специалисты, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

- исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы с получателями социальных услуг;

- исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности специалиста;

- не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и учреждениям, противодействовать и не подчиняться не отвечающим интересам получателям социальных услуг, влиянию отдельных должностных лиц и административному давлению;

- исходить из отсутствия предрассудков в отношении общения как с получателями социальных услуг, так и с коллегами по работе;

- обеспечивать безопасность оказываемых социальных услуг для жизни и здоровья получателей социальных услуг;

- соблюдать нормы профессиональной этики, правила делового поведения и общения;

- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям граждан различных национальностей и народностей России, учитывать их

культурные особенности, вероисповедание, способствовать сохранению самобытности;

- проявлять корректность и внимательность в обращении с получателем социальных услуг;

- защищать и поддерживать человеческое достоинство граждан, получающих социальные услуги, учитывать их индивидуальность, интересы и социальные потребности на основе построения толерантных отношений с ними;

- уважать права граждан, получающих социальные услуги, гарантировать им непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного гражданина, получающего социальные услуги в конкретной ситуации;

- соблюдать конфиденциальность информации о получателях социальных услуг, касающейся условий их жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимать меры для обеспечения нераспространения полученных сведений доверительного характера;

- нести личную ответственность за результаты своей деятельности;

- способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

- стимулировать участие добровольцев в деятельности учреждений социального обслуживания по предоставлению гражданам социальных услуг.

2.2. Этические правила служебного поведения:

а) в служебном поведении специалиста недопустимы:

- любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

- грубость, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, предъявление неправомерных, незаслуженных обвинений;

- угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение;

- курение в служебных помещениях, при посещении получателей социальных услуг на дому, во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами.

б) специалисты должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять толерантность в общении с гражданами, находящимися на социальном обслуживании и коллегами.

в) внешний вид специалиста при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий работы и формата служебного мероприятия должен способствовать уважению граждан к государственным органам и органам местного самоуправления,

учреждениям социального обслуживания, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

III. Соблюдение законности

3.1. Специалисты обязаны соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации по вопросам социального обслуживания, нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, а также другие акты органа управления социальной защиты населения и учреждения социального обслуживания субъекта Российской Федерации.

3.2. Специалист при исполнении им должностных обязанностей не должен допускать личной заинтересованности, которая приводит (или может привести) к конфликту интересов.

IV. Обращение со служебной информацией

4.1. Специалист может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих норм и требований организации (структурного подразделения), принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Специалист обязан принимать соответствующие меры для обеспечения безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой он несет ответственность или (и) которая стала известна ему в связи с исполнением должностных обязанностей.

4.3. Специалист не имеет права обнародовать конфиденциальную служебную информацию.

V. Ответственность за нарушение Кодекса

5.1. Нарушение специалистом, работающим с получателями социальных услуг, положений Кодекса подлежит анализу и при подтверждении факта нарушения - моральному осуждению, а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нарушение положений Кодекса влечет применение к специалисту мер юридической ответственности.

Соблюдение работником органа управления социальной защиты населения положений Кодекса учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности.

5.2. При выявлении факта нарушения специалистом Кодекса его непосредственным руководителем незамедлительно вносится предложение по защите прав и интересов граждан, находящихся на социальном обслуживании.

5.3. Факт нарушения специалистом Кодекса подлежит служебному расследованию в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Стоп-фразы

№ п/п	Стадия переговоров	Стоп-фразы	Рекомендуемые фразы (действия)
1.	Приветствие	Да! Алло! Слушаю!	Название структурного подразделения администрации, Ф. И.О.
		Здрассти! Привет!	Доброе утро! Добрый день!
		Кто это? Кто у аппарата? С кем я разговариваю? Нет? Мария Петровна? А кто?	Как я могу к Вам обращаться? Как к Вам лучше обращаться? Вы не могли бы подсказать (напомнить) мне Ваше имя? Скажите, пожалуйста, как Вас зовут? Как я могу Вас называть? Назовите, пожалуйста, Ваше имя и отчество. Представьтесь, пожалуйста! Могу я узнать, с кем я говорю? Будьте добры, пригласите, пожалуйста, к телефону Инну Ивановну! Могу я услышать Инну Ивановну?
		Куда я попал(а)?	Это Минтруд?
		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)
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 секундочку, я скоро вернусь!	Будьте любезны, подождите, пожалуйста, у телефона, я Вам отвечу через минуту! Чтобы найти эти материалы, мне понадобится минуты 3-4. Вы подождете или перезвоните (Вам перезвонить)?
		Нет. Не знаю. Я не в курсе. Я этим не занимаюсь. Это не моя обязанность. Ничем не могу помочь. Это Ваши проблемы. Я не могу 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 у юриста (своего руководителя). Мы обязательно постараемся Вам помочь. Постараюсь сделать все возможное.
		Перезвоните! Все обедают! Никого нет! Кто его спрашивает?	Его сейчас нет на месте, перезвоните, пожалуйста, через 10 минут. Что ему передать? Как только сотрудник вернется, я обязательно передам, что Вы звонили.
		Вы должны...	Лучше всего было бы...

		Ага!	Для Вас имеет смысл... 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 Вас не понял. Вы меня запутали.	Поясните пожалуйста. Правильно я понимаю, что...
		Вы меня не поняли.	Разрешите, я поясню (объясню) Вам еще 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 сделали, что-то не так. Мне очень жаль, но...	Прошу извинения за ... Мне очень жаль, что... Мы сожалеем, что...
		Извиняюсь...	Извините... Прошу прощения... Простите...
		Я Вам уже сказал(а). Повторяю еще раз.	Повторить информацию еще раз четче, расшифровать ее 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.
4.	Завершение переговоров	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)

Ты звонИшь (позвонИшь)

Он (она) звонИт (позвоИт)

Мы звонИм (позвонИм)

Вы звонИте (позвонИте)

Они звонЯт (позвонЯт).

Памятка по действиям специалистов при обслуживании клиентов по телефону [5]

№ п/п	Параметр	Действия специалиста	Речевой модуль	Запрещено
1.	Время ожидания на линии	Отвечать не позднее 3-го звонка		Пропускать поступивший звонок
2.	Приветствие	Назвать наименование структурного подразделения, свое имя и показать готовность слушать клиента	Приветствие информационно-аналитического отдела, Иван (Иван Алексеевич), здравствуйте (доброе утро, добрый день)...»	Не называть наименование структурного подразделения; Не представиться; Не поздороваться.
3.	Обращение по имени	Обращаться к клиенту по имени, предварительно его выяснив	«Как я могу к Вам обращаться?»	Говорить: «С кем я говорю?» «Это кто?» «Это Ира? Нет? Татьяна Львовна?» «А куда Вы звоните?»
4.	Предоставление информации по вопросу обращения клиента	Специалист должен предоставить полный ответ на вопрос клиента в пределах своей компетенции и избежать повторного обращения клиента по вопросу, заданному при первом обращении. Если для решения вопроса клиента требуется время – озвучить ориентировочные сроки решения вопроса	«Для того чтобы найти нужную информацию, мне потребуется минута. Можете подождать?» или «Для ответа на Ваш вопрос необходимо дополнительное время. Будьте добры, оставьте, пожалуйста, свои контактные данные, уточните время в какое Вам удобнее перезвонить»	Недопустимые фразы: «Я не знаю», «Мы не сможем этого сделать», «Вы должны», «Подождите секунду, я скоро вернусь», «Нет», «Я этим не занимаюсь»
5.	Доброжелательное и уважительное общение	Специалист разговаривает с клиентом доброжелательно, с уважением, не перебивает клиента. Переспрашивает только в тех случаях, когда клиента плохо слышно, или он плохо сформулировал вопрос	«Вас интересует... я правильно Вас понимаю?», «Ольга Петровна, скажите, пожалуйста...»	Вступать с клиентом в перепалку; Допускать высокомерный, снисходительный тон
6.	Грамотность речи	Специалист в процессе общения использует деловой стиль общения, разговаривает с клиентом грамотно и профессионально		Употреблять бытовую речь; Употреблять жаргонные слова, слова-паразиты, уменьшительно-ласкательные слова; Нецензурно выразиться
7.	Соблюдение правил режима ожидания	При необходимости ожидания (не более 1 минуты) специалист должен проинформировать клиента о причине	«Ольга Ивановна «Спасибо за ожидание!» или «Благодарю Вас за ожидание!»	Ставить клиента на паузу без предупреждения; Необоснованно долго заставлять клиента ожидать на линии;

		<p>постановки на паузу звонка, заручиться согласием клиента.</p> <p>При необходимости длительного ожидания специалист должен предложить варианты, чтобы клиент не ждал (например, перезвонить позже или взять контактный телефон у клиента).</p> <p>Только по личному требованию клиента оставаться на линии</p>		<p>При необходимости долгого ожидания не предложить клиенту варианты избежать ожидания</p>
8.	Соблюдение установленной процедуры переадресации звонка	<p>При необходимости переадресации звонка сотрудник должен сообщить клиенту, что звонок будет переведен на ответственного специалиста. Предварительно необходимо озвучить специалисту, на которого переводится звонок, суть просьбы клиента</p>	<p>«Мария Ивановна! Для решения Вашего вопроса я Вас переведу на специалиста... Будьте добры, оставайтесь на линии»</p>	<p>Проводить переадресацию вызова без предупреждения клиента об этом</p>
9.	Лояльность организации	<p>Специалист должен понимать единство всех подразделений организации, говорить от имени организации, поддерживать доверие клиентов к организации, уметь нейтрализовать негативные эмоции клиента к другим подразделениям организации</p>		<p>Отстраняться от решения проблемы клиента, если она связана с работой другого подразделения; Отрицательно отзываться о других подразделениях</p>
10.	Соблюдение норм профессиональной этики	<p>Сохранять конфиденциальность информации каждого клиента. Клиенты или коллеги не обсуждаются в разговоре с другими клиентами.</p>		<p>Употребление слов относящихся к пугающим темам: угроза жизни, безопасности, благосостояния; Использование названий конкурентов, оскорбления в их сторону</p>
11.	Завершение разговора.	<p>Завершая разговор, сотрудник уточняет у клиента, остались ли еще вопросы по консультации, и убедившись, что клиенту все понятно, благодарит его за звонок и прощается.</p>	<p>«Я ответил на Ваш вопрос?»* «У Вас остались еще вопросы?» «Всего доброго! Спасибо за звонок!» или «Всего доброго! До свидания!».</p>	<p>Бросать трубку; Не прощаться; Не уточнять, остались ли еще вопросы (при необходимости).</p>

* в том случае если вопрос касался консультации, разъяснения. Если вопрос обращения подразумевал получение четкого ответа, то необходимость задавать уточняющий вопрос отсутствует.