

DZIEŃ DOBRY,

**ZAPOZNAJCIE SIĘ PROSZĘ ZE SCHEMATEM ROZMOWY
TELEFONICZNEJ.**

**ZACHĘCAM, ŻEBYŚCIE PRZEĆWICZYLI TAKĄ ROZMOWĘ
W DOMU Z RODZICAMI LUB RODZEŃSTWEM.**

POWODZENIA!

KARTA 14. ROZMOWA TELEFONICZNA

1 Napisz po śladzie.



ETAPY PROWADZENIA ROZMOWY TELEFONICZNEJ

PRZYGOTOWANIE SIĘ DO ROZMOWY

UZYSKANIE POŁĄCZENIA Z WŁAŚCIWĄ OSOBĄ

PRZEPROWADZENIE ROZMOWY

USTALENIE, CZY ROZMÓWCZA WSZYSTKO ZROZUMIAŁ

ZAKOŃCZENIE ROZMOWY

2 Wykonaj zadanie praktyczne. Przećwicz rozmowę telefoniczną z kolegą/koleżanką na dowolny temat, korzystając ze schematu zamieszczonego w zadaniu 1.

KARTA 15. ROZMOWA TELEFONICZNA

- 1 Zaznacz „X” zdania, które opisują zasady prowadzenia kulturalnej firmowej rozmowy telefonicznej.

KIEDY SIĘ DO KOGOŚ DZWONI LUB ODBIERA OD KOGOŚ TELEFON, NALEŻY SIĘ PRZEDSTAWIĆ I PODAĆ NAZWĘ FIRMY.	
W TRAKCIE ROZMOWY TRZEBA PRZERYWAĆ ROZMÓWCY.	
NALEŻY ROZMAWIAĆ KRÓTKO I RZECZOWO.	
CZAS ROZMOWY SŁUŻBOWEJ NIE POWINIEN PRZEKRACZAĆ 10 MINUT.	
CZAS ROZMOWY SŁUŻBOWEJ POWINIEN WYNOŚĆ 30 MINUT.	
KIEDY KOŃCZY SIĘ ROZMOWĘ, NALEŻY SIĘ POŻEGNAĆ Z ROZMÓWCĄ.	
ROZMOWĘ KOŃCZY OSOBA, KTÓRA ZADZWONIŁA.	
W TRAKCIE ROZMOWY TELEFONICZNEJ TRZEBA UNIKAĆ OCENIANIA I POU CZANIA.	
NALEŻY UNIKAĆ ODSYŁANIA INTERESANTA DO INNYCH OSÓB.	
TRZEBA TELEFONOWAĆ TYLKO W GODZINACH PRACY BIURA.	