

ОБЩЕНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ

Телефонный этикет

Входящие звонки

Исходящие звонки

Передача сообщений

Вы не туда попали

Автоответчик

Особенности общения по телефону

Паралингвистические средства общения

Дикция

Темп речи

Тон и интонация

Разрешение конфликтов

Управление эмоциями в конфликтной ситуации

Алгоритм реакции на жалобу

Предупреждение жалоб

Техника "бутерброд"

Позитивный язык

Telephoning
in English