**Акустика - наука, занимающаяся изучением звука.**

***Деловой телефонный разговор –* это разговор по телефону между людьми, которых связывают рабочие отношения.**

***Культура телефонного общения –***

**это набор правил и норм, соблюдаемых при разговоре по телефону.**

**Деловой разговор по телефону № 1**

**Звонит телефон \*\*\* Трубку берёт руководитель службы бронирования.**

**Руководитель службы бронирования:** Отель «Меридиан». Добрый день.

**Секретарь:** Добрый день. Фирма «Мега Строй». Морозова Марина. Я звоню по поводу бронирования.

**Руководитель службы бронирования:** Ольга Алексеева. Слушаю вас.

**Секретарь**: Есть ли у вас возможность предоставить нам зал на 120 – 130 человек с 15 по 21 декабря?

**Руководитель службы бронирования:** Да. Вы можете забронировать конференц-зал на 150 мест.

**Секретарь**: Спасибо. Это нас устроит.

**Руководитель службы бронирования:** Тогда будет необходимо выслать нам гарантийное письмо об оплате.

**Секретарь**: Хорошо. По почте с извещением можно отправить?

**Руководитель службы бронирования:** Да, но идти будет дня три.

**Секретарь**: Это долго.

**Руководитель службы бронирования:** Вы можете выслать письмо с курьером.

**Секретарь**: Значит, так и сделаем. Благодарю вас за информацию. До свидания.

**Руководитель службы бронирования:** Всего доброго. Будем рады сотрудничеству.

**Деловой разговор по телефону № 2**

**Менеджер набирает номер телефона, звонит \*\*\***: Здравствуйте. Я бы хотела переговорить с Юлией Владимировной.

**Директор фирмы-поставщика**: Добрый день. Я вас слушаю.

**Менеджер:** Это Орлова Светлана, менеджер гостиницы «Жемчужина». Я звоню по поводу закупки полотенец для нашей гостиницы, чтобы уточнить расценки.

**Директор фирмы**: Очень приятно. Что конкретно вас интересует?

**Менеджер:** Выросла ли стоимость товара в сравнении с прошлым полугодием?

**Директор**: Да, выросла. Цена за комплект полотенец увеличилась на 90 рублей.

**Менеджер**: Ясно. Благодарю за информацию.

**Директор:** Пожалуйста. Если у вас возникнут вопросы, звоните.

**Менеджер**: Спасибо. Обращусь при необходимости. Всего доброго.

**Директор:** До свидания.

**Деловой разговор по телефону № 3**

**Задание:**

1. прочитайте внимательно текст телефонного разговора.

2. выделите правильные фразы, произносимые собеседниками, которые привели к положительному результату разговора.

3. озвучьте в парах (по ролям) деловой телефонный разговор и результаты вашей групповой работы над текстом.

**Звонок! \*\*\* Трубку поднимает секретарь.**

**Секретарь:** "Секретарь директора гостиничного комплекса "Заря", Анна Семенова. Слушаю Вас".

**Абонент:** "Здравствуйте! Говорит коммерческий директор оздоровительного комплекса "Гармония" Самойлова Наталья Ивановна. Соедините меня, пожалуйста, с Надеждой Петровной".

**Секретарь**: "Здравствуйте, Наталья Ивановна! К сожалению, Надежда Петровна сейчас отсутствует. Она приедет в 14.30. По какому вопросу Вы звоните? Не может ли кто-либо заменить её?»

**Абонент**: "Я хотела бы обсудить с Надеждой Петровной возможность наших совместных действий по организации и проведению зимней детской олимпиады в нашем городе".

**Секретарь:** "Я могу дать Вам телефон начальника подразделения нашего гостиничного комплекса, которое будет заниматься этим вопросом".

**Абонент:** "Спасибо, буду Вам признательна. Диктуйте номер, я записываю».

**Секретарь:**«Номер 55291. Борисов Олег».

**Абонент:** «Итак 55291. Борисов Олег».

**Секретарь:** «Всё верно».

**Абонент:** «Спасибо. Всего доброго!»

**Секретарь:** «Рада, что смогла Вам помочь. До свидания!»

**Деловой разговор по телефону № 4**

**Задание:**

1. прочитайте внимательно текст телефонного разговора.

2. найдите ошибки, допущенные собеседниками, отметьте их маркером, ручкой

3. озвучьте в парах (по ролям) деловой телефонный разговор и результаты вашей групповой работы над текстом.

**Звонок! \*\*\* Трубку поднимает секретарь гостиницы «Парус».**

**Секретарь**: "Слушаю!"

**Абонент:** "Я куда попала?"

**Секретарь:** "А куда вы звоните?"

**Абонент:** "Мне нужна гостиница "Парус".

**Секретарь:** "А кто это говорит?"

**Абонент**: "Это гостиница "Парус?"

**Секретарь:** "Да, это гостиница "Парус"

**Абонент**: "Мне нужен директор".

**Секретарь:** "Кто спрашивает директора?"

**Абонент:** "По делу".

**Секретарь:** "По какому делу?"

**Абонент:** "С кем я говорю?"

**Секретарь:** "С секретарем директора".

**Абонент:** "Соедините меня с директором".

**Секретарь**: "Директора нет".

**Абонент:** "А когда он будет?"

**Секретарь**: "Не знаю".

**Абонент**: "На месте ли заместители?"

**Секретарь**: "Я не знаю".

**Абонент**: "Состоится ли совещание, назначенное на завтра?"

**Секретарь:** "Ни о каком совещании я ничего не знаю. Звоните позже". *Отключает телефон.*