



## Особенности телефонной коммуникации.ДРБ\_СА сР\_РАНХИГС

- 1 Комфортное ожидание абонента при звонке в компанию ...
- 2 Скрипт телефонного разговора – это ...
- 3 Внедрение скриптов телефонных разговоров позволяет ...
- 4 Характеристика «неудачного голоса» в процессе телефонной коммуникации – «...»
- 5 Определите последовательность сообщения информации в ходе служебного телефонного общения при входящем звонке:
- 6 Неверно, что при служебном телефонном общении рекомендуется ...
- 7 Согласно правилам служебного телефонного общения, ...
- 8 Согласно правилам служебного телефонного общения, ...
- 9 Для корректировки голоса, интонации, дикции и телефонного поведения используют ...
- 10 Позвонивший по делу в процессе служебного телефонного общения ожидает ...
- 11 Сравнивая понятия «фильтрация» и «сканирование» при входящем звонке в ходе служебного телефонного общения, можно утверждать, что ...
- 12 Если руководителя нет на месте, а звонящий просит соединить с ним, то ...
- 13 Во входящем звонке выделяют ... телефонной коммуникации
- 14 Запретной в служебном телефонном общении является фраза «...»
- 15 Активное слушание – это ...
- 16 Использование в телефонной коммуникации фразы «Правильно ли я услышала» и дальнейшего дословного повторения слов собеседника – это прием «...»





- 17) Использование в телефонной коммуникации фразы «Из того, что Вы озвучили, следует...» – это прием «...»
- 18) Пример открытого вопроса: «...»
- 19) Альтернативный вопрос – это вопрос, ...
- 20) Правильно записывать сообщение для руководителя – означает ...

