

В. И. Орлов

ИСКУССТВО ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

УДК 37.03
ББК 88.50
О-66

Орлов В.

О-66 Искусство телефонных переговоров / В. Орлов. — М. :
Научная книга / RUGRAM, 2021. — 182 с. — (Эффективные
тренинги).

ISBN 978-5-521-75863-0

Телефон уже давно превратился в незаменимый атрибут жизни современного человека. Общение по телефону является одним из самых распространённых видов взаимодействия между людьми. Способность правильно вести телефонную беседу — важное качество любого человека.

Эта книга расскажет вам о всех техниках ведения разговора посредством телефонной связи и позволит покорить новые вершины как в сфере бизнеса, так и в личной жизни.

BIC JN
BISAC EDU000000

ISBN 978-5-521-75863-0

© Т8 RUGRAM, оформление, 2021
© Т8 Издательские технологии, 2021

ВВЕДЕНИЕ

В начале XXI в., в эпоху современных технологий и различных нововведений во всех областях жизнедеятельности человека, телефонный аппарат, изобретенный еще в XIX в., не потерял своей актуальности и действительной значимости для общества.

Нашему вниманию в настоящий момент представлен широкий выбор телефонов. Многие из них уже и не назовешь таковыми. Они, скорее, напоминают игрушечные телефончики, настолько они малы и "несерьезны". Очень разнообразен спектр конфигураций телефонов, столь же *различны* цвета и размеры аппаратов. Помимо всем привычного телефонного аппарата с не отсоединяющейся трубкой, на данный момент имеются в наличии и радиотелефоны. Это уже вторая ступень развития "телефонного дела".

Радиотелефоны весьма компактны и удобны в обращении. Нет надобности передвигать во время разговора сам телефонный аппарат. Достаточно снять трубку и отойти на нужное расстояние. К такого рода радиотелефонам добавилась еще одна новинка. Существуют радиотелефоны, которые можно переносить на достаточно большое расстояние и разговаривать в радиусе 2—3 км.

Следующей ступенью стало изобретение мобильных телефонов. Этот вид *позволяет* всегда иметь возможность, где бы ты ни находился, связаться с нужным человеком и донести до него срочную информацию. При этом также имеет место и необходимость обратной связи, потому что деловой человек всегда должен быть доступен, т. к. порой сведения настолько срочны и важны, что передать их нужно сиюминутно.

Но сколь бы ни совершенствовалась модель телефонных аппаратов, суть их остается прежней. Предназначение у телефонов одно: один человек связывается с другим посредством телефонной связи и сообщает ему нужную информацию, а другой, соответственно, получает эту информацию. Есть, конечно, исключительные случаи, когда в телефонном разговоре присутствует только одна сторона, а другая представлена автоответчиком. Но все же, в конечном итоге, информация доходит до получателя.

Искусство телефонных переговоров

Из всего вышесказанного налицо одна истина: телефон необходим всем. Но наличие самого телефона еще не предвещает успеха в ведении телефонного разговора. Телефонные переговоры — это своеобразная наука, которая, как и все точные науки, имеет свои правила и исключения. Именно постижение этих правил и учет исключений помогут человеку достичь нужной цели. А постичь эти "азы" телефонных переговоров вам поможет наше издание.

РАЗДЕЛ 1. ТЕХНИКА ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

ГЛАВА 1. ВЕЛИКОЕ ИЗОБРЕТЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСТВА

Одним из наиболее часто употребляемых в мире современных коммуникаций является слово "телефон". Его не знают лишь только новорожденные, и, как это часто бывает с распространенными словами, люди, пользующиеся им, никогда не задумывались над тем, что же оно обозначает на самом деле. Этимология этого слова уходит корнями в глубокую древность — в Древнюю Грецию. Из двух греческих слов: "теле" — "далеко" и "фоно" — "звук" и было образовано сегодняшнее, употребляемое по десять раз в день слово. Таким образом "телефон" можно перевести как "звук издалека".

Когда-то очень давно люди каким-то совершенно невообразимым образом обходились без телефона, однако это вовсе не означает, что потребности в нем у них не было вообще. Так, у персидского царя Кира (VI в. до н. э.) для цели коммуникации и управления царством состояло на службе 30 000 человек, которых называли "царскими ушами". Располагаясь на вершинах холмов и сторожевых башен в пределах слышимости друг друга, они передавали сообщения, предназначенные царю, и его приказания.

Греческий историк Диодор Сицилийский (I в. до н. э.) свидетельствует, что за день известия по такому своеобразному "телефону" передавались на расстояние тридцатидневного перехода. *Естественно, он скромно умалчивает* о качестве и времени такой передачи, поскольку иногда очень часто процесс этот напоминал игру в "испорченный телефон", а царю Киру оставалось только догадываться об истинном смысле предназначенных ему сообщений.

Во время войны с Цезарем галлы также с переменным успехом использовали методику передачи сведений с помощью расставленных цепочкой крикунов. Этот способ все-таки был достаточно эффективным: профессиональным крикунам и слухачам удавалось передавать ценную информацию за день со скоростью 100 км/ч.

А в средневековых постройках Пскова ученые обнаружили, говоря современным языком, "беспроволочные" телефоны, которые представляли собой узкие секретные ходы, проложенные в стенах. С их помощью велись

Искусство телефонных переговоров

переговоры, передавались и принимались сообщения. Ходят ничем не подтвержденные слухи о том, что даже под Кремлем находились подобные устройства, позволявшие наиболее хитрым подданным "лоббировать" таким образом свои интересы.

Уже намного позже, несколько веков спустя, англичанин Хук изобрел устройство, способное передавать звук при помощи натянутой между двумя мембранами бечевки. А французский физик Био немного позже придумал аппарат, говорить по которому можно было с помощью труб.

Самый первый телефонный (в современном понимании этого слова) разговор на планете Земля состоялся на сцене одного из кубинских театров еще в 1850 г., что было документально подтверждено заметкой в кубинском журнале "Богемия". В ней говорилось, что итальянскому технику Антонио Мойчи, работавшему над усовершенствованием коммуникаций на театральной сцене, удалось передать акустические сигналы на расстояние в 10 м. Работник сцены, которому предназначалась информация, с удивлением услышал голос своего шефа, которого не было поблизости, и так перепугался, что с криком: "Привидение!!!" бросился вон из театра.

Никому не известный в то время скромный учитель физики Филипп Рейс из немецкого городка Фридрихсдорфа заложил первый, весьма увесистый камень в фундамент современной техники связи. При конструировании телефонного аппарата Ф. Рейс ориентировался на принципы восприятия, лежащие в основе человеческого слуха, и магнитные свойства электрического тока.

Рейс разработал способ преобразования колебаний воздуха, которые доходят к нашим барабанным перепонкам в виде звуковых волн, в электрические сигналы. Существует достаточно забавный исторический анекдот, за достоверность которого ручаться мы не можем. Ф. Рейсу через некоторое время удалось изготовить два так называемых "телефонных" аппарата, один из которых он установил в физическом кабинете школы, где он работал, а другой — в доме учителя пения. "Кони не едят огурцов", — проговорил Ф. Рейс в сбитый из деревянных дощечек ящик. Мгновенно пришел еле слышимый, но вполне отчетливый ответ: "А это я и сам знаю, старый дуралей!". Этот познавательный телефонный разговор состоялся в 1860 г.

Ф. Рейс, собственно, и назвал свое изобретение "телефоном". Плодотворным оказалось техническое решение, положенное в основу телефонного аппарата, разделение каналов приема и передачи сигналов, которое дожило до наших дней. Им было установлено, что приемник и передатчик сигналов должны быть различной конструкции. В то время по непонятным причинам изобретение немецкого учителя не вызвало интереса у ученых и общественности.

Аппарат Ф. Рейса мог передавать только различной высоты тоны. Доклад, прочитанный изобретателем в Физическом обществе города Франкфурта 26 октября 1861 г., называющийся "Разговор на далекие расстояния с помощью гальванических токов", не вызвал никакой реакции.

Филипп Рейс после доклада неоднократно выступал с демонстрацией своего аппарата. В 1865 г. он даже прислал в Петербург свой телефон находившемуся там американскому изобретателю Давиду Юзу с просьбой продемонстрировать телефон во время презентации его буквопечатающего телеграфного аппарата. Однако ни меценатов, ни спонсоров, желающих вложить в его производство деньги, к сожалению, не нашлось.

Предприимчивый берлинский механик Альберт выпустил, правда, около 15 телефонов в виде игрушек для детей. Одна из таких игрушек попала в глаза будущему изобретателю современного телефона А. Беллу, который учился в школе ораторского искусства в г. Эдинбурге (Шотландия) в 1863 г. Эта случайность предопределила, по всей видимости, его будущую область интересов.

Ф. Рейс даже не оформил патент на свое изобретение и не увидел при своей жизни практического его использования. Он настолько увлекся усовершенствованием своего детища, что установил в спальне электрическую батарею, из которой выделялись отравляющие газы. Это привело его в конце концов к заболеванию легких, от которого Ф. Рейс и умер 14 января 1874 г. в возрасте 40 лет. Ф. Рейс и его изобретение были настолько быстро забыты, что генеральный имперский почтмейстер Хайнрих фон Штефан, спустя всего пять лет после смерти Ф. Рейса, с восторгом отнесся к сообщению о появлении телефона, которое пришло из Америки.

Но, несмотря на все заслуги Ф. Рейса, признанные задним числом, и на то, что в 1886 г. Верховный суд США признал за

А. Мойчи моральное право считать его первым изобретателем телефона, официально считается, что настоящий прорыв в телефонизации произошел лишь в 1875 г.

В один серый хмурый ноябрьский день 1875 г. от Рождества Христова в дверь ничем не примечательного патентного бюро города Бостона робко постучали. Это был 29-летний профессор физиологии органов речи местного университета А. Белл. Он подал заявку, подтверждающую изобретение им "аппарата для передачи звуков на некоторое расстояние при помощи электричества".

В то время подобные идеи уже витали в воздухе: если бы Белл опоздал на пару часов, все почетные лавры изобретателя телефона достались бы Э. Грью, который обратился с аналогичной заявкой в упомянутую патентную контору в тот же день спустя всего лишь несколько часов.

Заявка Э. Грэя была оформлена лишь на теоретическую разработку, в то время как А. Белл подал заявку уже на готовое, работающее устройство. Вскоре выяснилось, что в этот период в Америке еще одиннадцать человек (или тринадцать, в соответствии с другими источниками) завершили исследования по созданию телефона и претендовали на первенство в получении на него патента. Начавшийся судебный процесс между претендентами длился двенадцать лет. Однако приоритет в получении патента от 7 марта 1876 г. на изобретение телефона под N 174.485 в конце концов был отдан

А. Беллу. Э. Грэй проиграл из-за двух злополучных часов опоздания в подаче заявки.

Первый аппарат А. Белла представлял собой электромагнит с легким якорем, соединенным с кожаной диафрагмой. В его аппарате микрофон отсутствовал. Вместо него был установлен второй такой же телефон, в котором непосредственно под воздействием звуковых волн создавались электрические колебания. Правда, телефон А. Белла недолго работал без микрофона, он появился немного позже, в процессе совершенствования конструкции.

Толчком А. Беллу к созданию телефона послужили его эксперименты с многоканальным телеграфом. Эксперименты были начаты с целью получить крупное вознаграждение в 100 тыс. долларов, обещанное телеграфной компанией "Western Union" за решение проблемы одновременной передачи

нескольких телеграмм по одному проводу. Сконструированный многоканальный телеграф работал не очень четко, и за советом о продолжении работ над ним А. Белл обратился весной 1875 г. к уже престарелому известному ученому Джозефу Генри, работавшему в Смитсоновском институте. После осмотра аппарата, по свидетельствам очевидцев, Д. Генри сказал: "Ни под каким видом не бросайте начатого!". Именно анализ поломки многоканального телеграфа, произошедший в июне того же года, натолкнул А. Белла на конструкцию аппарата для передачи речи — телефона электромагнитного типа.

Американский изобретатель навсегда запомнил поддержку маститого ученого.

Летом 1876 г. в Филадельфии состоялась Всемирная выставка столетия, на которой демонстрировались различные изобретения, в том числе и А. Белла. Его прибор был представлен под названием "Видимая речь". Жюри выставки, а также ее член Э. Грэй поздравили изобретателя с получением патента.

Но самое интересное впереди: выставку посетил бразильский король *Дон Педро II*, который взял телефонную трубку, чтобы услышать голос изобретателя, находившегося в другом конце комнаты, и выпустил ее от удивления, воскликнув: "Боже мой, она говорит!". Это обстоятельство сразу заинтересовало посетителей и стало достоянием всеобщей гласности. Выставка принесла А. Беллу золотую медаль, а вместе с ней мировую славу.

Телефон получил широчайшее распространение. Однако не все приняли новое изобретение единогласно. Главный инженер британских почт и телеграфа сэр В. Пратси был довольно грамотным и практичным человеком. Об этом говорит тот факт, что он один из первых поддержал Г. Маркони во внедрении беспроводного телеграфа в технику связи. Но и он допускал удивительные просчеты в своих предсказаниях. В 1880 г. его спросили, что он думает о недавнем американском изобретении — телефоне, и он ответил: "Это американцам необходим телефон, а нам нет. У нас достаточно мальчиков-посыльных...".

Интересно, что первый телефонный разговор произошел на английском языке, а вот вторым языком оказался японский. У

Искусство телефонных переговоров

А. Белла было двое японских студентов. На вопрос одного из них, может ли телефон говорить по-японски, изобретатель предложил сказать что-либо, что и было сделано.

В основе изобретений *положена* способность преобразовывать звуковые колебания в электрические, и наоборот. Сразу же началось совершенствование нового изобретения. Американский изобретатель Дэвид Юз в качестве передатчика предложил использовать микрофон с угольной колодкой, а русский ученый

М. Махальский (1878 г.) — с угольным порошком. Для большей "дальнобойности" связи русский изобретатель М. Дешевов помещает в телефонный аппарат трансформатор.

А. Белл же в своей далекой Америке продолжал совершенствовать электромагнитный телефон, и в 1878 г. появились так называемые "трубки Белла". В них ток звуковой частоты проходил через обмотку постоянного магнита и изменял его намагничивание. Благодаря этому мембрана начинала двигаться и издавать звук. Колебания воздуха воспринимаются человеком как звук — при условии колебаний мембраны от 100 до 3 000 раз в секунду.

В 1881 г. в Париже, а затем и в России (в Нижнем Новгороде) открываются первые телефонные станции. Коммутация на них велась вручную, с помощью штекеров, которыми ловко управляли "телефонные барышни". Так, в Москве, где было всего 26 абонентов, на коммутаторе работали 16 барышень, прошедших чрезвычайно строгий отбор, не чета сегодняшним конкурсам красоты. Чтобы получить место "телефонной барышни", претендентки должны были иметь внушительный рост и размах рук не менее 154 см, чтобы дотянуться до соединительных гнезд. Кроме этого, необходимо было иметь мелодичный и сильный голос, знать иностранный язык и обладать хорошей памятью, чтобы помнить титулы, род занятий и номера своих абонентов. *Добавим, что* хозяева-шведы, купившие в 1901 г. станцию, требовали от московских барышень заметного иностранного акцента.

Как раз в это время и начал формироваться телефонный рынок. Развернулась конкурентная борьба между фирмами — производителями телефонов. В 1879 г. фирма "Western Union" для создания совершенных телефонных аппаратов организовала дочернюю фирму "American Speaking Telefon Company", в которую пригласили Э. Грэй и Т. Эдисона. А. Белл, в противовес, создал