

- темп речи: быстрая (медленная);
 - произношение: отчетливое, искаженное, с заиканием, с заиканием шепелявое, с акцентом или диалектом;
 - манера речи: развязная, с издевкой, с нецензурными выражениями.
- 5.3. Обязательно отметьте звуковой фон (шум автомашин или железнодорожного транспорта, звуки теле- или радиоаппаратуры, голоса, другое).
- 5.4. Отметьте характер звонка (городской или междугородный).
- 5.5. Обязательно зафиксируйте точное время начала разговора и его продолжительность.
- 5.6. В любом случае постарайтесь в ходе разговора получить ответы на следующие вопросы:
- Куда, кому, по какому телефону звонит этот человек?
 - Какие конкретные требования он (она) выдвигает?
 - Выдвигает требования он (она) лично, выступает в роли посредника или представляет какую-либо группу лиц?
 - На каких условиях он (она) или они согласны отказаться от задуманного?
 - Как и когда с ним (с ней) можно связаться?
 - Кому вы можете или должны сообщить об этом звонке?
- 5.7. Постарайтесь добиться от звонящего максимально возможного промежутка времени для принятия вами и вашим руководством решений или совершения каких-либо действий.
- 5.8. Если возможно, еще в процессе разговора сообщите о нем директору учреждения, если нет — немедленно по его окончании.

Разработала завхозом

Исупова Е.Л.

