

## عشرون قاعدة ذهبية خاصة بالمكالمات الهاتفية



﴿لا يشكل الرد على الهاتف مهمة مادية أو بدنية صعبة، ولكن استخدام الهاتف بأسلوب مهني محترف هو أمر ليس بهذه البساطة أو السهولة. ومن السهولة بمكان أن نعتقد ونتصور أن الآخرين هم الذين يتسببون في حدوث المشكلات، ولكن ألم تسأل نفسك ما إذا كان سلوكهم وتصرفاتهم تمثل ردود فعل طبيعية لأسلوب تعاملك أنت معهم؟ إذ إن كونك فعالاً ومؤثراً وفي نفس الوقت الحفاظ على هدوء أعصابك وقدرتك في التحكم في نفسك؛ ليس أمراً هيناً، وإنما يتطلب بذل جهد كبير من جانبك وربّما ترغب في تقييم قدراتك - في هذا المجال - عن طريق التفكير والتأمل في الأسئلة الواردة مثل: كم مرّة تقوم - بالفعل - بتخطيط مكالماتك الهاتفية، وما مدى فعالية مثل هذا التخطيط الذي تقوم به؟ وما المساحات الزمنية التي تستغرقها وأنت تتعامل مع الهاتف؟ هل أنت فعالاً تقدم يد المساعدة والعون لمن يطلبك هاتفياً؟ وخاصة الطالبين من خارج البلاد - والواقع أننا جميعاً نحتاج - بصورة أو بأخرى - للمساعدة في مسألة الاستخدام الفعال للهاتف ولعل العشرين قاعدة الذهبية التي سترد أدناه تكون نقطة البداية السليمة لذلك الأمر﴾.

1- كن سريعاً في الرد على الهاتف خلال ثلث أو أربع رنات فقط لجرس الهاتف - ذلك لأن طالبي المكالمة لا يحبذون الانتظار طويلاً.

2- إذا كنت ستكون بعيداً عن متناول هاتفك لفترة زمنية معينة، تذكر أن تقوم بتحويل المكالمات الواردة

إليك بإحدى الوسائل المتاحة حتى لا يشعر طالبو المكالمات بأنك تتجاهلهم.

3- رد على المكالمات بابتسامة؛ لأن ابتسامتك سوف تنعكس وتظهر في صوتك، وتجعلك تبدو - أثناء الحديث الهاتفـي - وودـاً وإيجـابـاً.

4- حاول وأنت تجيب على الهاتف أن تقوم بنوع من المصفحة المرحية؛ وذلك بذكر إسم الشركة والإدارة أو القسم المعنى؛ بالإضافة إلى إسمك شخصياً كنوع من التعارف والترحيب.

5- عندما تكون طالباً للمكالمة الهاتفـية تأكـد من أنـ "الوقت الذي تتحدث فيه هو وقت مناسب للشخص الآخر للتحدث معك والتعامل مع الأمر الذي تتحدث معه بشأنـهـ.

6- أظهر تعاطفك مع من تتحدث معه، وإنـعـلـ على بناء عـلـاقـةـ فـورـيـةـ مـباـشـرـةـ معـ منـ يـطـلـبـكـ هـاتـفيـاـ،ـ عنـ طـرـيقـ إـسـتـخـدـامـ نـيـرةـ صـوتـ دـافـئـةـ وـدـودـةـ تـعـبـرـ عنـ المشـاعـرـ الـوـدـيـةـ.

7- تعرف على إـحـتـيـاجـاتـ وـمـتـطـلـبـاتـ منـ يـطـلـبـكـ هـاتـفيـاـ فيـ الـحـالـ،ـ وـذـلـكـ بـأـنـ تـقـولـ لـهـ "ـكـيـفـ أـسـتـطـيـعـ مـسـاعـدـكـ ..ـ؟ـ".

8- إـسـتـخـدـامـ الأـسـئـلـةـ الـمـفـتوـحةـ؛ـ وـذـلـكـ لـمـعـرـفـةـ الـحـقـائـقـ وـالـمـعـلـومـاتـ الـكـامـلـةـ،ـ بـالـإـضـافـةـ لـإـسـتـخـدـامـ الأـسـئـلـةـ الـمـغـلـقـةـ (ـالـتـيـ يـرـدـ عـلـيـهـ بـنـعـمـ أـوـ لـاـ)ـ لـإـسـتـجـلـاءـ النـقـاطـ،ـ وـلـلـتـأـكـدـ مـنـ فـهـمـكـ لـكـلـ الـأـمـورـ بـوـضـوـحـ تـامـ.

9- إذا كان بمقدورك الرد على أسئلة طالبك في الحال بكفاءة وفعالية، فافعل ذلك. أما إذا لم تستطع القيام بذلك؛ فأخبرهم بما تستطيع عمله أو تقديمـهـ لهمـ فيـ هـذـاـ الصـدـدـ.

10- إـسـتـخـدـامـ أـصـوـاتـ الـاسـتـمـارـارـيـةـ فـيـ الـحـدـيـثـ وـذـلـكـ لـكـيـ تـبـيـنـ لـطـالـبـ الـمـكـالـمـةـ أـنـكـ تـنـسـتـ إـلـيـهـ بـأـنـتـبـاهـ.ـ وـهـذـهـ الـأـصـوـاتـ تـتـضـمـنـ "ـأـيـ"ـ أـوـ "ـنـعـمـ"ـ أـوـ "ـأـفـهـمـ ماـ تـقـولـهـ"ـ أـوـ "ـهـذـاـ صـحـيـحـ"ـ.

11- أعد تكرار الأسماء وأرقام الهواتف وأرقام الفاكسات على مسامع طالب المكالمة؛ وذلك بالإضافة إلى المواعيد أو التواريخ - حسب الموقف - وذلك بهدف التأكـدـ منـ أـنـكـ قدـ حـصـلـتـ عـلـىـ هـذـهـ الـبـيـانـاتـ مـنـهـ بـشـكـ دـقـيقـ وـصـحـيـحـ.

12- دـوـنـ الـمـلـاحـطـاتـ،ـ مـسـجـلاـ كلـ الـمـعـلـومـاتـ وـالـبـيـانـاتـ -ـ الـضـرـوريـةـ -ـ وـفـيـ هـذـاـ الصـدـدـ هناكـ مـقـوـلـةـ شـائـعـةـ بـأـنـ "ـالـقـلـمـ الـقـصـيرـ أـكـثـرـ تـأـثـيرـاـ"ـ وـفـعـالـيـةـ مـنـ الـذـاـكـرـةـ الطـوـيـلـةـ".

13- راجـعـ -ـ مـرـةـ تـلـوـ الـأـخـرـ -ـ كـلـ الـمـعـلـومـاتـ الـجـوـهـرـيـةـ عـنـ طـرـيقـ قـرـاءـةـ الـمـلـحوـطـاتـ الـتـيـ قـمـتـ بـتـدوـينـهـاـ بـاـخـتصـارـ أـوـ كـلـ الـمـعـلـومـاتـ الـتـيـ نـاقـشـتـهـاـ مـعـ الـمـتـحـدـثـ الـآـخـرـ.

14- بـدـلـاـ منـ تحـوـيلـ طـالـبـ الـمـكـالـمـةـ مـنـ إـدـارـةـ أـوـ قـسـمـ إـلـىـ إـدـارـةـ أـوـ قـسـمـ آـخـرـ؛ـ خـذـ الـبـيـانـاتـ الـخـاصـةـ بـاسـمـ طـالـبـ الـمـكـالـمـةـ وـرـقـمـ هـاتـفـهـ وـمـوجـزـ مـخـتـصـرـ -ـ وـإـنـ كـانـ شـامـلاـ -ـ عـنـ الرـسـالـةـ الـهـاتـفـيـةـ معـ التـأـكـيدـ لـطـالـبـ الـمـكـالـمـةـ أـنـكـ سـتـقـومـ بـإـبـلـاغـ الشـخـصـ الـمـعـنـيـ بـالـمـكـالـمـةـ،ـ وـتـطـلـبـ مـنـهـ الرـدـ عـلـىـ الـمـتـحـدـثـ.

15- إـمـنـجـ طـالـبـ الـمـكـالـمـةـ إـنـتـبـاهـكـ الـكـامـلـ،ـ إـذـ مـنـ الـمـسـتـحـيلـ عـمـلـيـاـ أـنـ تـنـعـاـمـلـ مـعـ مـكـالـمـيـنـ هـاتـفـيـنـ فـيـ آـنـ مـعـاـ.ـ وـتـذـكـرـ تـفـاصـيـلـهـمـ الـكـامـلـةـ مـائـةـ بـالـمـائـةـ.

16- رـكـزـ جـلـ إـهـتمـاـمـكـ عـلـىـ الـمـوـضـوـعـ أـوـ الـمـسـأـلـةـ الـمـطـرـوـحةـ -ـ وـلـاـ تـقـاطـعـ الـمـتـحـدـثـ عـلـىـ الـطـرـفـ الـآـخـرـ -ـ بـأـسـئـلـةـ هـامـشـيـةـ لـاـ مـعـنـىـ لـهـاـ .

تذكر أزّه من حق كلا طرفي المحادثة الها تفية أن يعرف تماماً من هو الشخص الذي

-18- إتفق على أي إجراءات أو مهام يقوم بها أي طرف من طرفي المحادثة.

-19- إنّه المحادثة الها تفية بلمسة أو نبرة إيجابية. وتأكد قبل إنهاء المكالمة بأنّ الطرف الآخر قد طرح جميع الأسئلة التي تحتاج لمعرفة إجاباتها، وأنّه قد حصل على كل المعلومات التي يحتاج إليها.

-20- "اختم الحديث بتوقيعك" بأسلوب مناسب - وبالرغم من أن لكل مكالمة ها تفية طروفها الخاصة؛ فإن ذلك قد يعني أحياناً تأكيد وقائع المحادثة وتوضيح الإجراء أو العمل الذي سيتم كنتيجة للمحادثة. وأخيراً تقديم الشكر للشخص الآخر على إهتمامه وعلى وقته الذي استغرقه في المحادثة. ▶

المصدر: (كتاب الأساليب الفعالة للاتصالات الها تفية/سلسلة الإدارة العملية)