طرق مثلى لاستخدام الهاتف

◄ 1- حدد التاريخ والوقت المناسب لإجراء مكالماتك مع الأطراف الأخرى.

لأن هذا سيزيد من فرص قيام الطرف الآخر بالرد على مكالمتك.

2 ـ قبل قيامك بالاتصال حدد المواضيع التي ستناقشها والنتائج المحددة التي تود تحقيقها.

لا تجعل المحادثة تخرج عن إطار هاتين النقطتين.

3 ـ قبل طلب الرقم، استحضر الشخص الذي سوف تطلبه في ذهنك.

عليك أن تتخيل رد فعل ذلك الشخص على ما سوف تقوله بناء على معرفتك به.

4 ـ كن لطيفاً حين ترد على الهاتف.

إذا لم تتمكن من محادثة الشخص المعني فلا تتذمر ولا تعترض على جعلك تنتظر على الخط فقد تحتاج فيما

بعد إلى مساعدة الشخص الذي على الخط الآخر.

5 ـ اترك رسائل تعطي نتائج.

عليك أن تتصرف بطريقة تجعل الطرف الآخر راغباً في مساعدتك. فبدلاً من أن تقول له: ((أبلغه بأني اتصلت به)) جرب أن تقوله له: ((لقد اتصلت به كما طلب مني)). وعليك عندما لا تستطيع أن تشعره بأهمية مكالمتك أن تضفي شيئاً من المرح على حديثك وإذا استطعت أن تجعله يشاركك المرح فعلى الأرجح ستتلقى رداً على مكالمتك.

6 ـ أما إذا رد الشخص المعني على الهاتف فعليك أن تسأله إن كان لديه الوقت للحديث.

ومن الأسئلة التي يمكن أن تستعملها: هل هذا وقت مناسب لأتحدث إليك؟ لا تستعمل أبداً عبارة: هل أنت مشغول؟

7 ـ حاول ما أمكن أن ترد على هاتفك شخصياً وأن تطلب مكالمتك مباشرة.

فبذلك تضفي على المكالمة لمستك الشخصية.

8 ـ لا تجعل موظف التحويلة لديك يسأل الشخص المتصل بك عن موضوع المكالمة.

إن ذلك كفيل بإثارة ضيق الكثير من الناس، لأنهم لا يرغبون أن يبحثوا الأمر مع موظف التحويلة بل يودون أن يناقشوه معك أنت أو يشيروا به لسكرتيرك الشخصي.

9 ـ حاول جاهداً أن تستعمل لغة مفعمة بالحيوية.

أعط تفاصيل كاملة واضحة دقيقة إن لزم الأمر بصوت واضح متدفق ودّي.

10 ـ تجنب القيام بأي عمل أثناء مكالمتك الهاتفية.

ذلك أن قيامك بالطباعة أو الكتابة أو القراءة أو الخربشة لا بد أن يزعج الطرف الآخر والذي سوف يشعر

بالتأكيد بانشغالك عنه من لهجة صوتك.

11 ـ إذا كانت الرسالة التي تود إبلاغها تحتوي على معلومات معقدة ومفصلة ومهمة فمن الأفضل أن تقوم بإبلاغها عن طريق المقابلة الشخصية أو برسالة خطية.

إنك لا تعرف مدى الجهد الذي يبذله ذلك الشخص لفهم ما تقول بالهاتف. عندما ترسل مثل هذه المعلومات على الورق أو الفاكس أو الكمبيوتر تكون أكثر فاعلية.

12 ـ فور الانتهاء من مكالمة هاتفية مهمة اكتب مذكرة بما دار فيها.

ذلك أنك قد تحتاج إليها لاحقاً.

13 ـ متى حققت الغرض من مكالمتك أنه الحوار.

تخلص من الذين يحبون الثرثرة إما بإبلاغهم أن لديك عملاً مهماً أو بإنهاء المكالمة عندما يكون الحديث من قبلك بطريقة مناسبة لبقة.

14 ـ اعمل سجلاً مناسباً.

سجل فيه ما تمّ الاتفاق عليه في المكالمة أو إن كانت هناك إجراءات لاحقة يجب اتخاذها.

15 ـ عليك أن تقوم بتقييم الأثر الذي قد يتركه جهاز الرد على المكالمات على عملك.

إن الكثير من العملاء أو المتصلين قد يشعرون بالإحباط عندما ترد عليهم آلة الرد على المكالمات الهاتفية، وإن معظم هذه الأجهزة قد تكون مناسبة لأفراد العمل ولكنها غير مناسبة للعملاء►.