

نام کتاب: کلیدهای طلایی مهارت‌های تلفنی

برگردان کتاب: Telephone Skills

نویسنده: مری ریچاردز

برگرداننده به فارسی: مهین خالصی

ناشر: حیحون

نوبت چاپ: دوم

خلاصه‌سازی و تدوین: فهیمه زین‌الدینی، شرکت پلاک آبی

فهرست

۳ ..... مقدمه

۳ ..... فواید

۳ ..... مضمرات

۳ ..... شما در قالب برقرار کننده ارتباط

۳ ..... چه موقع ارتباط برقرار نمی‌شود؟

۴ ..... ارتباط چیزی فراتر از کلمات

۴ ..... نکاتی درباره نوع کلماتی که انتخاب می‌کنید

۴ ..... نکاتی درباره صدای شما

۴ ..... نکاتی درباره زبان بدن شما

۵ ..... موانع ارتباط:

۵ ..... وقتی که در بهترین شرایط قرار دارید تلفن کنید

۵ ..... با تلفن کنندگان هماهنگ باشید

۵ ..... جدی گوش کنید

۵ ..... کاهش سرعت به منظور بهبود روابط

۶ ..... برای کسب اطلاعات بیشتر از پرسش‌های باز استفاده کنید

۶ ..... انواع پرسش‌هایی که باید از آنها اجتناب کرد:

۶ ..... از زبان مثبت استفاده کنید

۶ ..... شما در نقش رابط تلفن کننده

۶ ..... ۱۰ روش برای دادن تجربه‌ای بد به تلفن کنندگان

۷ ..... بدانید تلفن کنندگان تان چه می‌خواهند

۷ ..... ۱۰ روش برای دادن تجربه‌ای خوب به تلفن کنندگان

۸ ..... چگونه تلفن را جواب دهید:

۸ ..... معرفی خود

۸ ..... جواب دادن تلفن‌ها به جای دیگران

۹ ..... گرفتن پیغام

۹ ..... رساندن پیغام

۹ ..... وقتی که تلفن برای شما نیست

۱۰ ..... اولین و آخرین برداشتها ماندنی هستند

۱۰ ..... دریافت شکایت

۱۰ ..... شکایت‌ها را به مشتریان صادق تبدیل کنید

۱۱ ..... کنترل خشونت و بی ادبی

۱۱ ..... شما به عنوان تلفن کننده

۱۱ ..... آماده شدن

۱۱ ..... تلفن زدن

۱۲ ..... صحبت با پیام گیر

۱۲ ..... اگر آنان در دسترس نباشند

۱۲ ..... مذاکره

۱۳ ..... تلفن بین المللی

۱۳ ..... شما در نقش ایجاد کننده حس تفاهم

۱۳ ..... روش‌های ایجاد حس تفاهم

۱۳ ..... گفتن « متشکرم »

۱۴ ..... هماهنگی

۱۴ ..... شما در نقش مصرف کننده ماهر

۱۴ ..... از همه ویژگی‌ها استفاده کنید

۱۴ ..... از فناوری استفاده کنید

۱۴ ..... از تلفن موبایل به دقت استفاده کنید

۱۵ ..... چگونگی مطرح کردن پرسش‌ها

۱۵ ..... از خاتمه‌های دقیق استفاده کنید

۱۵ ..... صرفه جویی در وقت و بالا بردن کارایی تلفن

## مقدمه

تلفن وسیله ساده و متداولی است که کاربردهای فراوانی دارد، یکی از مهم‌ترین فواید آن برقراری ارتباطات کاری است.

### فواید استفاده از تلفن در روابط کاری:

- راحتی‌تر
- سریع‌تر
- آسان‌تر
- در وقت صرفه‌جویی می‌شود.
- در پول صرفه‌جویی می‌شود.
- شما در ارتباط نگه می‌دارد.
- به شما کمک می‌کند بر امور مسلط باشید.
- شما را به روز نگه می‌دارد.

### خوشایند مشتری، خوشایند کسب

#### مضرات استفاده از تلفن:

- فقط در یک سال ۱۸۲۰۰۰۰۰ مشتری به خاطر خدمات ضعیف تلفن از دست رفتند.
- وقت‌تان را تلف می‌کند.
- یک لحظه آرامش برایتان باقی نمی‌گذارد.
- به حریم شما تجاوز می‌کند.
- فشار را زیاد می‌کند.
- شما را وادار می‌کند از نو به برنامه‌هایتان سر و سامان دهید.
- رشته افکارتان را پاره می‌کند.
- باعث می‌شود دیر کنید.

### شما در قالب برقرار کننده ارتباط

#### چه موقع ارتباط برقرار نمی‌شود؟

- خطاهایی صورت گیرد.
- سوء تفاهم پیش بیاید.
- وقت تلف شود.
- مشکلاتی ایجاد شود.
- روابط تیره شود.
- سایرین از دست رفته باشند.
- اطلاعات غلط باشند.
- دستورالعمل‌ها گمراه کننده شوند.
- واقعیت تحریف شود.
- دستپاچگی ایجاد شود.
- فرصت‌هایی از دست بروند.
- افراد شکایت کنند.
- مشتری‌ها تأمین‌کنندگان را عوض کنند.

## ارتباط چیزی فراتر از کلمات

ارتباط درباره آنچه که می‌بینیم و می‌شنویم صورت می‌گیرد. ارتباط:

- ۷٪: از طریق کلمات
- ۳۸٪: از طریق زبان‌شناسی، نحوه ادای کلمات
- ۵۵٪: از طریق زبان بدن، حرکت‌هایی که همراه با کلمات هستند.

\*تحقیقات نشان می‌دهد که بر آنچه که می‌بینیم بیشتر از آنچه که می‌شنویم، تأکید می‌کنیم. در این صورت هنگامی که شما از طریق تلفن ارتباط برقرار می‌کنید باید آنچه را که نمی‌تواند دیده شود، جبران کنید.

## نکاتی درباره نوع کلماتی که انتخاب می‌کنید:

- کلمات‌تان را با دقت انتخاب کنید زیرا شنونده سعادت دیدار شما را ندارد.
- از کلماتی استفاده کنید که شنونده را در جریان قرار دهد.
- از کلمات مبهم استفاده نکنید.
- گفت‌وگو، هر از گاهی بررسی کنید ببینید شنونده منظور شما را می‌فهمد.
- کلمات مشکل یا گیج کننده را هجی کنید.
- اسامی، شماره تلفن‌ها، دستورالعمل‌ها و راهنمایی‌ها را تکرار و بررسی کنید.

## نکاتی درباره صدای شما:

- به وضوح صحبت کنید.
- مستقیماً در دهنی تلفن صحبت کنید.
- حالت بدنتان بر صدای‌تان اثر می‌گذارد. توی صندلی فرو نروید و لبخند بزنید.
- اگر لازم است به نظر برسد که اعتماد به نفس دارید، برخیزید.
- در صدای‌تان از تأکید استفاده کنید تا کلمات‌تان را استحکام بخشد.
- با عرضه ولی مهربان باشید. عرضه بدون مهربانی می‌تواند صدای شما را خشن کند.
- اگر نمی‌توانید صدای تلفن کننده را واضح بشنوید، به او بگویید.

## نکاتی درباره زبان بدن شما:

- از زبان بدن استفاده کنید، حتی اگر دیده نشود. بدون آن شما خشک، غیر طبیعی و بی روح به نظر خواهید رسید.
- لبخند بزنید. حتی اگر دیده نشود، فهمیده می‌شود.
- چشم‌هایتان را در فاصله‌ای متوسط متمرکز کنید یا روی چیزی که بتواند به شما کمک کند بر ارتباطاتان تمرکز کنید.
- یاد بگیرید به زبان بدن، به وقفه‌ها و نوع تنفس توجه کنید.

## موانع ارتباط:

- سر و صدا- روی خط، در کنار یا اطراف شما
- دلایل حواس پرتی
- زبان- استفاده از زبان نامفهوم، سر واژه‌ها، بیان ضعیف یا لهجه نا آشنا

## وقتی که در بهترین شرایط قرار دارید تلفن کنید

- زمانی تلفن کنید که احساس می‌کنید در بهترین شرایط قرار دارید
- تلفن‌های مربوط به فروش را زمانی بزنید که مطمئن هستید

## با تلفن کنندگان هماهنگ باشید

- تلفن کننده‌ای که عجله دارد، دوست دارد شما فرزند و کارآ باشید
- تلفن کننده‌ای که دلش می‌خواهد گپ بزند از شما می‌خواهد برای او وقت بگذارد
- تلفن کننده‌ای که غمگین است به همدلی نیاز دارد و ...

## جدی گوش کنید

- موارد زیر به شما کمک می‌کند به طور جدی گوش کنید:
- از چیزهایی که موجب حواس پرتی می‌شود دوری کنید
- یادداشت بردارید تا به شما تمرکز دهد
- برای این که نشان دهید به طور جدی گوش می‌کنید:
- از اصطلاحاتی مثل «آهان» و «خب» استفاده کنید
- توی حرف کسی نپرید

## به منظور بررسی:

- پرسش‌هایی مطرح کنید
- نکات کلیدی را خلاصه و تکرار کنید

## برای اینکه نشان بدهید فهمیده‌اید:

- از عباراتی مانند «می‌فهمم، البته» استفاده کنید
- آنچه را که گفته شده است تفسیر کنید، «پس شما از من می‌خواهید که...»

## کاهش سرعت به منظور بهبود روابط

### هنگامی که لازم است تلفن کننده را واضح تر درک کنید:

- از او بخواهید کمی آرام‌تر صحبت کند
- آنچه را که گفته شده است دوباره تفسیر کنید
- در گفت‌وگو پیشی بگیرید، این امر شما را قادر خواهد کرد که سرعت را به نفع خودتان تنظیم کنید

- وقتی که نیاز دارید یادداشت بردارید:
- اگر با این وجود هم خیلی سریع پیش رفتند شروع کنید به تکرار آنچه که می‌گویند با همان سرعتی که دارید می‌نویسید.
- از تلفن‌کننده بخواهید آهسته صحبت کند

### \*برای کسب اطلاعات بیشتر از پرسش‌های باز استفاده کنید:

- «برای من چقدر طول می‌کشد تا...؟»
- «چه نوع اطلاعات لازم خواهد بود اگر...؟»

پرسش‌های باز معمولاً با کلمات کی، چقدر، کجا و یا چگونه شروع می‌شود. پرسش‌های بسته مستلزم جواب بله و یا خیر است.

### انواع پرسش‌هایی که باید از آنها اجتناب کرد:

- سوال‌های تلقینی که فقط دیدگاه شما را تأیید کند:
  - «حس می‌کنم شما ... نکرده‌اید؟»
  - «آیا فکر نمی‌کنید بهتر است که ...؟»
- پرسش‌های چندگانه. پرسش‌های زنجیره‌ای که همزمان هم توصیه می‌کند و هم ایجاد سردرگمی:
  - «چی، منظور شما این است که آن‌ها ...؟ خوب، درباره ... چی؟ آیا آن‌ها چیزی نگفتند ...؟»

**هیچ وقت** پرسش‌هایی را که نمی‌خواهید برای‌شان جوابی بگیرید را مطرح نکنید.

### از زبان مثبت استفاده کنید

- کلمات خود را با دقت انتخاب کنید. اثری را که این کلمات خواهند داشت مقایسه کنید:
- «بخش تا ساعت ۹ باز نخواهد شد، پس تا آن موقع نمی‌توانم کاری انجام دهم...»
  - «بخش ساعت ۹ باز می‌شود پس اول با آنها تماس می‌گیرم و مستقیماً پیش شما برمی‌گردم.»
  - «متأسفم از اینکه شما را منتظر نگه داشتم»- تلفن‌کننده را وادار به این پاسخ ذهنی می‌کند: «اشکالی ندارد.»
  - «از اینکه منتظر مانده‌اید متشکرم»- تلفن‌کننده را تشویق به این پاسخ ذهنی می‌کند: «همه چیز رو به راه است.»

### شما در نقش رابط تلفن‌کننده

#### ۱۰ روش برای دادن تجربه‌ای بد به تلفن‌کنندگان

۱. گیر آوردن شماره‌تان را برای آنان مشکل کنید.
۲. دائماً مشغول باشید.
۳. آنان را از یک بخش به بخش دیگر پاس دهید.

۴. آنان را مجبور کنید هر بار که وصل‌شان می‌کنید، ماجرای‌شان را تکرار کنند.
۵. آنان را روی خط نگه دارید و مجبورشان کنید به موزیکی که دوست ندارند گوش کنند.
۶. مثل آدمی بی سر و پا با آنان برخورد کنید.
۷. به آنان بگویید این مسئله / کار / تقصیر / خط مشی / مشکل شما نیست.
۸. آنان را وادار کنید احساس کنند گویی به آنان رسیدگی می‌شود.
۹. به آن‌ها راه‌حل ارضا کننده‌ای ارائه ندهید.
۱۰. آنچه را که گفته‌اید انجام دهید، فراموش کنید انجام دهید.

### بدانید تلفن کنندگان تان چه می‌خواهند

در این صورت آنان چه می‌خواهند؟ تمام تلفن‌کنندگان C.A.S.H می‌خواهند: C: راحتی:

- حداقل تلاش
- ۲۴ ساعت در شبانه روز، هفته‌ای هفت روز در دسترس بودن

A: عمل: نتایج مثبت می‌خواهند.

S: سرعت:

- به تلفن‌شان با فوریت رسیدگی شود.
- تلفن منجر به عمل فوری شود.
- تلفن بلافاصله جواب داده شود.
- به راحتی به شخص مناسب وصل شوند.

H: بدون جر و بحث: تلفن‌ها غالباً به خاطر وجود مشکلی صورت می‌گیرد. تلفن‌کننده از شما می‌خواهد قبول مسئولیت کنید و نتایج مثبت را به روشی عاری از جر و بحث ادامه دهید.

### ۱۰ روش برای دادن تجربه‌ای خوب به تلفن‌کنندگان

۱. مثل یک فرد با آنان برخورد کنید.
۲. به آنان گوش بدهید.
۳. همدلی و درک را نشان بدهید
۴. کاری کنید که احساس کنند برای شما مهم هستند
۵. به نحو شایسته‌ای با تلفن‌شان برخورد کنید.
۶. مسئولیت را بپذیرید.
۷. فوری جواب دهید و بلافاصله عمل کنید.
۸. نتیجه‌ای را که خواهان آن هستند به آنان بدهید.
۹. تلفن تکمیلی بزنید.
۱۰. از توقعات‌شان فراتر بروید: \*یک قدم جلوتر بروید. تلاش خاصی انجام دهید. کاری اضافه انجام دهید. \*طبق قول، بیش از قول: قبول کنید تا پایان هفته به آنان تحویل دهید و بعد تضمین کنید تا چهارشنبه به دست‌شان برسد. \* به آنان تلفن کنید: بررسی کنید که همه چیز طبق برنامه پیش رفته باشد.

### چگونه تلفن را جواب دهید:

- تلفن را بلافاصله جواب دهید، سه یا چهار زنگ به شما فرصت آماده شدن برای تلفن را می‌دهد.
- تلفن را با کارایی جواب دهید:
  - کاغذ و قلمی بردارید و آماده نت‌برداری باشید.
  - خودتان را به وضوح معرفی کنید.

### معرفی خود

#### اگر تلفن مال شما باشد چه می‌گویید:

صرف گفتن الو می‌تواند تلف کردن وقت باشد. با تلفیقی از موارد زیر خودتان را معرفی کنید:

- سلامی - « صبح بخیر یا عصر بخیر »
- اسم شرکت یا بخش تان
- اسم خودتان

دو تا از گزینه‌های بالا را انتخاب کنید. استفاده از هر سه تای آن‌ها تلفن کننده و شما را تحت فشار می‌دهد.

#### اگر تلفن مال کس دیگری باشد:

بگذارید تلفن کننده بدانند شما دارید از طرف کس دیگری جواب می‌دهید: « تلفن مگان تودور، پنی لوید صحبت می‌کند. »

#### جواب دادن تلفن‌ها به جای دیگران

وقتی که از شما خواسته می‌شود تلفن‌ها را به جای دیگران جواب دهید، دریابید که:

- آنان کجا می‌روند (فقط محض اطلاع خودتان)
- آیا شرایطی وجود دارد که در آن شما بتوانید با آنان تماس بگیرید و چگونه می‌توانید این کار را انجام دهید
- چه موقع بر می‌گردند
- احتمال انتظار تلفن از طرف چه کسی را دارند
- دوست دارند تلفن‌ها چه جوری جواب داده شود
- دوست دارند پیغام‌ها چگونه منتقل شود



## گرفتن پیغام

- دریابید:
  - اسم تلفن کننده را
  - سازمان‌شان را
  - جزئیات تماس‌شان را
- زمانی را که بتوان با آنان تماس گرفت
- پیغام را
- اقدام ویژه خواسته شده را
- این اطلاعات را مجدداً برای تلفن کننده تکرار کنید
- توضیحات و جزئیات تماس

## رساندن پیغام

پیغام را واضح یادداشت کنید. علاوه بر جزئیاتی که تشخیص داده‌اید، اضافه کنید:

- اسم‌تان را
- روز و ساعت تماس را

در صورت لزوم خودتان بعداً به تلفن کننده‌ها زنگ بزنید و گزارش موقعیت را به آنان بدهید.

## وقتی که تلفن برای شما نیست

تقصیر را معلوم نکنید:

- «شما بخش را اشتباه گرفته‌اید» یعنی تقصیر تلفن کننده است.
- «شما را اشتبهاً به این بخش وصل کرده‌اند» یعنی شخصی که قبلاً با او صحبت کرده‌اید مقصر است.
- هیچ یک از جملات زیر مؤثر نیست. فقط:
  - موقعیت تلفن کننده
  - بگویید که تلفن کننده باید با چه کسی صحبت کند و توصیه کنید مشخص شود آیا آن شخص در دسترس هست
  - در صورت امکان، تلفن را وصل کنید

## وصل تلفن:

وقتی می‌فهمید که تلفن باید توسط شخص دیگری جواب داده شود:

- اسم دقیق شخص را به تلفن کننده بدهید و توصیه کنید تشخیص دهد آیا وی در دسترس هست.
- برای تلفن کننده توضیح دهید که می‌خواهید چه کار کنید (تلفن را روی خط نگه دارید، به دفتر کار بغلی بروید و غیره..)
- به تلفن کننده بگویید بعداً چه می‌شود (چیزی نمی‌شود، صدای بوق منظمی را می‌شنود و غیره)
- به تلفن کننده بگویید که حدس می‌زنید چقدر از او وقت می‌گیرید
- در صورتی که تلفن وصل نشود، نام و شماره داخلی شخصی را که به او تلفن شده است به تلفن کننده بدهید

## اولین و آخرین برداشتها ماندنی هستند

### اولین برداشتها

- طوری با افراد برخورد کنید انگار روبروی شما قرار دارند. لبخند بزنید و لفظی با آنان دست بدهید
- کاری کنید احساس کنند که تلفن مفید خواهد بود

### آخرین برداشتها

- معادل با دست دادن صمیمانه‌ای مکالمه را خاتمه دهید، از اسم‌شان بهره ببرید.
- هنگام صحبت لبخند بزنید.
- از آنان تشکر کنید.
- تا زمانی که آنان هم خداحافظی نکرده‌اند گوشی را نگذارید.

## دریافت شکایت

### چه چیزی را نباید بگویید یا نباید انجام دهید:

#### نگویید:

- من نمی‌دانم مشکل کجاست
  - در این‌جا کسی نیست که بتواند به شما کمک کند
  - فردا می‌خواهم به تعطیلات بروم
  - من در این‌جا تازه وارد هستم
  - می‌شود فردا دوباره تلفن کنید؟
  - شما نخستین کسی نیستید که از این موضوع
  - گلابه دارید
  - این خط مشی ما نیست
  - این کار من نیست
- و:
- مشکل را توجیه نکنید، تلفن کنندگان به مشکلات شما علاقه‌ای ندارند، فقط به آنچه که شما در خصوص مشکلات‌شان انجام می‌دهید، علاقه دارند.
  - بهانه نیاورید.
  - قول‌های دور از واقعیت ندهید.
  - آن‌را شخصاً را به عهده نگیرید یا تقصیر را تقسیم نکنید.

### شکایت‌ها را به مشتریان صادق تبدیل کنید

جامعه ما دارد به شکایت مطمئن‌تر می‌شود. ما دیگر به سادگی مگس در سوپ و تأخیر قطار را نمی‌پذیریم. ما کاری راجع به آن انجام می‌دهیم. ما شکایت می‌کنیم. اگر مشتری شکایت کند شما فرصتی دارید آن را درست تلقی کنید و شاکی خشنود خود را بیشتر از شاکی ناراضی احتمال دارد برگردد.

## کنترل خشونت و بی ادبی

### خشونت

- وارد بحث نشوید
- اجازه بدهید تلفن کننده خشمش را خالی کند
- صحبتش را قطع نکنید
- به ۴A عمل کنید

### بی ادبی

- بی ادبی را نادیده بگیرید
- مقابله به مثل نکنید
- شخصاً آن را به عهده نگیرید

## شما به عنوان تلفن کننده

**آماده شدن.** قبل از اینکه تلفن را بردارید مطمئن شوید که:

- می‌خواهید چه چیزی را بپرسید
- چگونه با شخصی که باید با او صحبت کنید تماس بگیرید
- اگر آن شخص در آن جا نباشد چه کار خواهید کرد
- اگر با دستگاه پیام گیری مواجه شدید چه پیامی خواهید گذاشت
- حرف‌های مقدماتی‌تان
- چگونه خودتان را معرفی خواهید کرد
- ممکن است چگونه گفت‌وگو شروع شود، اطلاعاتی که باید بگیرید یا بدهید. شکایت‌هایی که ممکن است مطرح شود. چگونه احتمال دارد بر آن شکایت‌ها غلبه کنید.

و داشته باشید:

- تمام وسائل نت برداری
- تمام اطلاعاتی را که باید داشته باشید

## تلفن زدن

۱. در طول تلفن مطمئن شوید شما:

- حس تفاهم ایجاد می‌کنید
- جدی گوش می‌دهید
- واکنش نشان می‌دهید
- پرسش‌هایی مطرح می‌کنید

- درک را واری می‌کنید
- بی‌قرار نمی‌شوید
- نت بر می‌دارید
- بر اهداف‌تان تمرکز می‌کنید
- از نت‌های آمادگی‌تان استفاده می‌کنید

### ۲. در پایان تلفن

- نکات اصلی را خلاصه کنید
- با اقدام‌ها موافقت کنید
- نتیجه را تأیید کنید

### ۳. بعد از تلفن

- نت‌های خود را برای کارهایی که باید صورت دهید واری می‌کنید
- اگر قرار است نت‌ها را به عنوان منبع نگه دارید، آن‌ها را بسط و توضیح دهید
- در صورت لزوم اقدام کنید

### صحبت با پیام‌گیر

- با دقت به دستورالعمل‌ها گوش دهید
- دقیقاً بعد از پیام داده شده صحبت را شروع کنید
- به وضوح و آرامی صحبت کنید
- اسم، شماره تلفن و پیام کوتاهی بگذارید
- اسامی و شماره تلفن‌ها را هجی کنید
- بدانید که بعضی از دستگاه‌ها زمان محدودی را به پیام‌های شما اختصاص می‌دهند

### اگر آنان در دسترس نباشند

نوبت خود را حفظ کنید:

- دریابید آنان چه زمانی در دسترس خواهند بود
- ترتیبی بدهید که دو مرتبه تلفن کنید

### مذاکره

بهترین راه رسیدگی به موقعیت‌هایی که نیاز به مذاکره دارند این است که رو در رو باشد، اما اگر شما مشکل شدیدی دارید که می‌خواهید مطرح کنید و نگران هستید از این که تحت تأثیر احساسات طرف مقابل‌تان قرار بگیرید، ممکن است مذاکره از طریق تلفن برای شما راحت‌تر باشد.

این امر کمک می‌کند تا واقع بینانه ارتباط‌تان افزایش یافته و میزان احساسات را در حداقل نگه دارید.

### تلفن بین المللی

- شماره تلفن اکثر کشورها را می‌توان به طور مستقیم گرفت.
- صدای زنگ، بوق اشغال و .. ممکن است در کشورهای مختلف متفاوت باشد.
- به وضوح صحبت کنید
- آماده باشید برای وقفه اندکی طولانی‌تر بین زمانی که شما جمله‌ای را تمام می‌کنید و شخص مقابل شروع به صحبت می‌کند.
- از اختلاف زمانی بین کشوری که در آن هستید و کشوری که دارید به آن تلفن می‌کنید، آگاه باشید.
- از هزینه مطلع باشید.

### شما در نقش ایجاد کننده حس تفاهم

#### روش‌های ایجاد حس تفاهم

- تلفن را بلافاصله جواب دهید
- احوالپرسی گرمی بکنید
- با حرکات سر و دست (مانند لبخند زدن) کلمات تان را تقویت کنید
- از اسم تلفن کننده سود جویید
- با تلفن کنندگان مثل یک انسان برخورد کنید
- نشان دهید که موقعیت تلفن کننده را درک می‌کنید
- توجه کامل به تلفن کننده مبذول دارید
- از تلفن کننده تشکر کنید، به خاطر وقت/تلفن/درک/اقدامات و غیره
- فعال باشید. تلفن بعدی را بزنید، به دنبال واکنش باشید

برای ایجاد حس تفاهم با کسی که می‌شناسید، همچنین می‌توانید:

- جمله‌ای از شناخت به سلام‌تان اضافه کنید
- از حال و اوضاع تلفن کننده بپرسید

#### گفتن «متشکرم»

گفتن «متشکرم» روش ساده‌ای است برای ایجاد حسن تفاهم و تصویر مثبتی بر جای می‌گذارد. روشی بیابید که برای هم تلفن بگویید «متشکرم».

- متشکرم برای وقت/ کمک/ توصیه‌های شما
- یا شاید برای تلفن‌های سخت‌گیرتر، متشکرم برای گوش کردن/ درک/ شکیبایی/ صداقت شما.

## هماهنگی

در شرکت به این وسیله می‌توان به ایجاد هماهنگی کمک کرد:

- ترغیب همه به استفاده از نوع مشابهی از خوش‌آمدگویی
- ترغیب فرهنگ مثبت استفاده از تلفن
- داشتن خط مشی‌ای برای استفاده از تلفن
- کنترل عملکرد دیگران
- ایجاد آموزش مستمر تلفنی برای کارکنان در همه سطوح

## شما در نقش مصرف کننده ماهر

### از همه ویژگی‌ها استفاده کنید

از همه ویژگی‌هایی که تلفن تان دارد، استفاده کنید.

- شماره‌گیری مجدد آخرین شماره
- شماره‌گیری اتوماتیک
- شماره‌گیری در حال وصل
- تنظیم بلندی صدای زنگ
- ضبط یا ثبت گفت‌وگو به طور الکترونیکی
- کنترل از راه دور
- صحبت بدون گوشی
- سویچ بلندی صدای بلندگو
- دکمه بدون صدا
- انبار حافظه برای شماره‌هایی که مدام استفاده می‌شوند.

### از فناوری استفاده کنید

صنعت ارتباط از راه دور به سرعت تغییر می‌کند. با خدمات و فرآورده‌هایی جدید به روز بمانید.

- تلفن یادآوری
- نمایش تلفن کننده
- تلفن سه خطه
- انتظار تلفنی و ...

### از تلفن موبایل به دقت استفاده کنید

تلفن‌های موبایل اگر در شرایط مناسب استفاده شوند، فوق العاده هستند. اما به خاطر ویژگی واقعی‌شان ما را وادار می‌کنند که هرگونه قانون مصرف‌کننده ماهر را نقض کنیم. چند راهنمای ساده:

- توی دهنی تلفن داد نزنید
- ارتباطی ضعیف هیچ کاری برای وجهه‌تان صورت نمی‌دهد.
- هنگامی که می‌خواهید به درون جلسه‌ای بروید
- از همکاران تان بسپارید
- به جای حرف زدن به نوشتن توجه کنید
- تلفن را خاموش کنید با آن را بیرون به دست یکی

### چگونگی مطرح کردن پرسش‌ها

روش مطرح کردن پرسش‌ها مهم است. کلمات‌تان را با دقت انتخاب کنید. پرسش‌های مهم باعث می‌شود مسلط به نظر برسید و به شما کمک می‌کند به اهداف‌تان دست یابید. برای مثال قرار ملاقات گذاشتن:

**ضعیف:** «آیا برای من امکان دارد یک وقتی در هفته آینده شما را ملاقات کنم؟»

**قوی:** «ظاهراً مثل این که ما باید همدیگر را ملاقات کنیم. چه روزی برای شما مناسب‌تر است، سه‌شنبه یا چهارشنبه؟»

### از خاتمه‌های دقیق استفاده کنید

وقتی که باید مکالمه‌ای را خاتمه دهید:

**علامت بدهید** بگویید مکالمه دارد به پایان می‌رسد

**خلاصه کنید** به طور خلاصه توافقات و تصمیم‌ها را جمع‌بندی کنید

**پایان** را اعلام کنید خداحافظی کنید و بروید پی کار خودتان

علامت باید به موقع داده شود تا:

- گیرنده مطابق آن واکنش نشان دهد - خلاصه‌ای - پایانی

### صرفه جویی در وقت و بالا بردن کارایی تلفن

فکر کردن قبل از برداشتن گوشی تلفن در وقت، پول و صرفه‌جویی می‌کند. در برگه تلفن موارد زیر را یادداشت کنید:

- نام، شرکت، تاریخ و ساعت
- هدف، محتوا، ساختار
- واکنش، اهداف
- نتایج، اقدام‌ها