

عشرون قاعدة ذهبية خاصة بالمكالمات الهاتفية



«لا يشكل الرد على الهاتف مهمة مادية أو بدنية صعبة، ولكن إستخدام 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 فعلاً تقدم يد المساعدة والعون لمن يطلبك هاتفاً؛ 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 ثلاث 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 الهاتفي - ودوداً وإيجابياً.

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

5- عندما تكون طالباً للمكالمة الهاتفية تأكد من أن الوقت الذي تتحدث فيه هو وقت مناسب للشخص الآخر للتحدث معك والتعامل مع الأمر الذي تتحدث معه بشأنه.

6- أظهر تعاطفك مع من تتحدث معه، وإعمل على بناء علاقة فورية مباشرة مع من يطلبك هاتفياً، عن طريق استخدام نبرة صوت دافئة ودودة تعبر عن المشاعر الودية.

7- تعرف على احتياجات ومتطلبات من يطلبك هاتفياً في الحال، وذلك بأن تقول له "كيف أستطيع مساعدتك...؟".

8- استخدم الأسئلة المفتوحة؛ وذلك لمعرفة الحقائق والمعلومات الكاملة، بالإضافة لإستخدام الأسئلة المغلقة (التي يرد عليها بنعم أو لا) لإستجلاء النقاط، وللتأكد من فهمك لكل الأمور بوضوح تام.

9- إذا كان بمقدورك الرد على أسئلة طالبك في الحال بكفاءة وفعالية، فافعل ذلك. أما إذا لم تستطع القيام بذلك؛ فأخبرهم عما تستطيع عمله أو تقديمه لهم في هذا الصدد.

10- استخدم أصوات الاستمرارية في الحديث وذلك لكي تبين لطالب المكالمة أنك تنصت إليه بانتباه. وهذه الأصوات تتضمن "أي - نعم" أو "أفهم ما تقوله" أو "هذا صحيح".

11- أعد تكرار الأسماء وأرقام الهواتف وأرقام الفاكسات على مسامع طالب المكالمة؛ بالإضافة إلى المواعيد أو التواريخ - حسب الموقف - وذلك بهدف التأكد من أنك قد حصلت على هذه البيانات منه بشكل دقيق وصحيح.

12- دوّن الملاحظات، مسجلاً كل المعلومات والبيانات - الضرورية - وفي هذا الصدد هناك مقولة شائعة بأن "القلم القصير أكثر تأثيراً وفعالية من الذاكرة الطويلة".

13- راجع - مرة تلو الأخرى - كل المعلومات الجوهرية عن طريق قراءة الملحوظات التي قمت بتدوينها باختصار أو كل المعلومات التي ناقشتها مع المتحدث الآخر.

14- بدلاً من تحويل طالبي المكالمة من إدارة أو قسم إلى إدارة أو قسم آخر؛ خذ البيانات الخاصة باسم طالب المكالمة ورقم هاتفه وموجز مختصر - وإن كان شاملاً - عن الرسالة الهاتفية مع التأكيد لطالب المكالمة أنك ستقوم بإبلاغ الشخص المعني بالمكالمة، وتطلب منه الرد على المتحدث.

15- إمنح طالب المكالمة إنتباهك الكامل، إذ من المستحيل عملياً أن تتعامل مع مكالمتين هاتفيتين في آن معاً. وتذكر تفاصيلهما الكاملة مائة بالمائة.

16- ركّز جلّ إهتمامك على الموضوع أو المسألة المطروحة - ولا تقاطع المتحدث - على الطرف الآخر - بأسئلة هادئة لا معنى لها.

17- تذكر أنَّهُ من حق كلا طرفي المحادثة الهاتفية أن يعرف تماماً من هو الشخص الذي يتحدث معه.

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

19- إنَّهُ المحادثة الهاتفية بلمسة أو نبذة إيجابية. وتأكد قبل إنهاء المكالمة بأنَّ الطرف الآخر قد طرح جميع الأسئلة التي تحتاج لمعرفة إجاباتها، وأنَّهُ قد حصل على كل المعلومات التي يحتاج إليها.

20- "إختم الحديث بتوقيعك" بأسلوب مناسب - وبالرغم من أن لكل مكالمة هاتفية ظروفها الخاصة؛ فإن ذلك قد يعني أحياناً تأكيد وقائع المحادثة وتوضيح الإجراءات أو العمل الذي سيتم كنتيجة للمحادثة. وأخيراً تقديم الشكر للشخص الآخر على إهتمامه وعلى وقته الذي إستغرقه في المحادثة. ►

المصدر: (كتاب الأساليب الفعّالة للاتصالات الهاتفية/سلسلة الإدارة العملية)