

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: sobota, 01, październik 2016 00:00

Dawid Kulpa

Odslony: 3230

Rozmowy telefoniczne stanowią nieodłączną część współczesnej komunikacji, toteż telefon jest jednym z podstawowych narzędzi pracy samorządowca. Korzystanie z tego arcypraktycznego wynalazku nie zwalnia ze znajomości podstawowych zasad kultury – telefonicznego savoir-vivre'u. Jak zatem korzystać z telefonu z kulturą?

Właściwa godzina i moment

Służbowe rozmowy powinniśmy przeprowadzać tylko w godzinach pracy rozmówców. Starajmy się przestrzegać tej zasady, także dzwoniąc na numer komórkowy. Na prywatne numery telefonów stacjonarnych oraz komórkowych możemy dzwonić między godziną 8 a 21 w dni powszednie. Tylko w wyjątkowych i pilnych sytuacjach dopuszczalny jest kontakt w niedzielę i święta.

Szanujmy swój czas

Gdy dzwoni do nas telefon powinniśmy podnieść słuchawkę najpóźniej po trzecim dzwonku, należy mieć na względzie, że ktoś kto dzwoni też jest osobą zajęta i nie ma czasu na długie wyczekiwanie. Natomiast, gdy to my dzwonimy w sprawach służbowych, po usłyszeniu piątego sygnału w słuchawce, powinniśmy ją odłożyć. Oczywiście potem możemy ponowić próbę, jednak nie należy dzwonić w nieskończoność.

Na początku rozmowy

Niezależnie od tego, czy rozmowa będzie służbowa, czy prywatna, dzwoniąc do kogoś zawsze powinniśmy się przywitać i przedstawić oraz upewnić, czy dzwonimy w dobrym momencie, czy nie przeszkadzamy w „czymś ważnym” (spotkaniu, konferencji, ważnym prywatnym/służbowym wydarzeniu), czy dana osoba może rozmawiać.

Odbierając rozmowę służbową przedstawiamy się zgodnie z wewnętrznymi wytycznymi miejsca, w którym pracujemy (podając nazwę organizacji, stanowisko, swoje nazwisko). Natomiast odbierając rozmowę prywatną możemy powiedzieć „słucham”, aczkolwiek, z racji częstych pomyłek, warto przedstawić się imieniem i nazwiskiem przynajmniej widząc zastrzeżony lub nieznany nam numer telefonu. Jeżeli ktoś dzwoni do nas, a nie jest to odpowiedni moment, nie obawiamy się powiedzieć, że jesteśmy zajęci. Jednak powinniśmy jednocześnie obiecać, że oddzwonimy później o określonej godzinie/porze.

Rozmowa

Ważne jest to, co mówimy i jak mówimy. Tempo naszej mowy powinno być melodyjne, zdania logicznie skonstruowane, spójne, z przerwami. Zwracajmy uwagę na dykcję. Głośność, ton, rytm, pauzy, oddech, intonacja - to wszystko kształtuje odczucia i opinie na nasz temat.

Gdy słuchamy wypowiedzi rozmówcy, od czasu do czasu potwierdzamy swoją obecność, zadawajmy pytania, potwierdzamy, że rozumiemy osobę, z którą rozmawiamy. Starajmy się nie przerywać rozmówcy w połowie zdania.

Zakończenie rozmowy – połączenia

Zgodnie z zasadami pierwszy połączenie kończy ten, kto dzwoni. Wyjątek stanowi sytuacja, gdy

rozmawiamy z osobą znacznie starszą lub na wyższym stanowisku - wówczas to ona powinna zakończyć rozmowę. Pod koniec rozmowy warto podsumować omawiane tematy, problemy, sprawy. Przy pożegnaniu ważnym jest podziękowanie za rozmowę i życzenie współrozmówcy miłego dnia, co pozostawia dobre wrażenie.

Poza tym pamiętajmy:

- W razie przerwania połączenia ponownie wybiera numer osoba, która zainicjowała rozmowę.
- Po połączeniu z pocztą głosową niegrzeczne jest nie pozostawienie wiadomości.
- Nagrywając się na automatyczną sekretarkę, powinniśmy się przedstawić oraz gdy to konieczne, zostawić swój numer telefonu.
- Jeśli ktoś zaczął się nagrywać na automatyczną sekretarkę – nie powinniśmy podnosić słuchawki, tylko poczekać aż rozmówca się nagra do końca i oddzwonić do niego.
- Gdy ktoś przy nas rozmawia przez telefon – nie wypada przysłuchiwać się rozmowie.
- Wchodząc do kościoła, sali wykładowej, kina, teatru, filharmonii wyłączamy telefon komórkowy.
- Przed umówionym spotkaniem służbowym również powinniśmy wyłączyć lub przynajmniej wyciszyć telefon.
- W pracy nie powinniśmy prowadzić prywatnych rozmów przez telefon, a jeśli już taka rozmowa jest konieczna, staramy się skrócić ją do minimum.
- Nieuprzejmym zachowaniem jest odbieranie telefonu komórkowego w biurach, urzędach, przychodniach lekarskich itp., w których załatwiamy nasze sprawy – nie powinniśmy przeszkadzać osobom tam pracującym.
- Złym obyczajem jest też korzystanie z komórki w trakcie różnych okazji towarzyskich (uroczystych kolacji, urodzin, imienin, jubileuszy).
- Jeśli jesteśmy w towarzystwie i zadzwoni telefon, powinniśmy przeprosić i odsunąć się na bok gdzie będzie można kontynuować rozmowę – jednak ograniczyć ją do minimum.
- Powstrzymajmy się również od odbierania telefonu podczas posiłków w restauracji (telefon komórkowy obok talerza na stole wygląda nieelegancko).
- Absolutnie nie odbierajmy telefonu w toalecie.
- Korzystając z cudzego telefonu (zwłaszcza, jeśli ma to miejsce regularnie) powinniśmy zwrócić przybliżone koszty rozmowy.
- Nie powinniśmy w trakcie rozmowy jeść, pić, żuć gumy, a nawet palić papierosa (te odgłosy po prostu słychać i świadczą o braku szacunku dla rozmówcy).
- Przez telefon nie załatwiamy intymnych ani kompromitujących spraw.
- Niedopuszczalne jest przełączenie telefonu na tryb głośnomówiący lub podłączenie komórki do zestawu głośnomówiącego, bez uprzedzenia rozmówcy.
- Podając liczby lub numery telefonów dyktujemy je po jednej cyfrze.
- Telefon poważnego człowieka powinien mieć poważny dzwonek, toteż dźwięk dzwonka w telefonie powinniśmy ustawić na klasyczny.

Znajomość telefonicznej etykiety powinna stanowić jeden z filarów wizerunku samorządowca z klasą, głównie dlatego, że w bezpośredni sposób świadczy o jego profesjonalnym podejściu do codziennych obowiązków.