

Zapewne większość osób, która miała zamiar połączyć się z odpowiednią osobą w konkretnej sprawie przeszła przez tzw. SS czyli Sito Sekretariatu.

Pierwszy kontakt (telefoniczny) wiele mówi o samej firmie. 70 % mojego doświadczenia w kontaktowaniu się z "pierwszą linią oporu" zakończyło się sukcesem. Dla większości asystentek celem w odbieraniu połączeń przychodzących jest w uprzejmy sposób przekierować rozmówcę do właściwej osoby, z podaniem nazwiska tej osoby. Nie zawsze jednak odbywa się to w ten sposób.

Jakie były moje zamierzenia, gdy dzwoniłam:

- Chciałam się dowiedzieć, z kim mogę rozmawiać w konkretnej sprawie
- Chciałam zdobyć ewentualny numer do danej osoby, aby się w przyszłości łączyć bezpośrednio
- Chciałam zostać w odpowiedni sposób potraktowana, nawet jeśli wiedziałam, że szanse skontaktowania się wybraną osobą są trudne, np. ze względu na procedury.

Najczęściej spotykane "praktyki" podczas odbierania telefonu w sekretariacie

1. Przez telefon bardzo łatwo zachować anonimowość – co powoduje, że znudzona asystentka nie mająca ochoty na przełączenie – nie połączy nas, wyrażając przy tym uczucia agresji, frustracji, nieustępliwości. Tworzy taki, a nie inny wizerunek firmy. Wiele razy okazywało się, że po drugiej stronie była znajoma prezesa bądź przełożonego - "Nigdy nie wiesz kto stoi po drugiej stronie rzeki".
2. "Chwileczkę... Panie Kaziu! Pan przyniesie to pudło..." – notorycznie zdarza się, że dzwoniący wysłuchuje dialogu między asystentką a Panem Kaziem – NIEDOPUSZCZALNE!
3. "Tak – ja się tymi kwestiami zajmuję" – przykrywka najczęściej stosowana, w momencie kiedy nie mamy prawa łączyć i zasłaniamy się odpowiedzialnością za kwestie poruszane przez naszego rozmówcę. Bardzo szybko wyjdzie nasz brak kompetencji, w momencie kiedy druga strona zacznie stawiać konkretne pytania. Sekretarka zacznie się motać, odpowiadać zdawkowo i zbywać w niekulturalny sposób – NIEDOPUSZCZALNE! Nawet jeśli jest to nękający akwizytor - prawem asystentki jest w bardzo kulturalny sposób i na odpowiednim poziomie "odprawienie go z kwitkiem" – bardzo często jest to jednak sztuka, którą rzadko kto posiada.
4. Najgorszy z możliwych – który wytrąca rozmówcę z równowagi - to rzucenie słuchawką bądź przedwczesne zakończenie rozmowy (przełączenie) w połowie słowa osobie kontaktującej się z firmą. Brak umiejętności wysłuchania drugiej strony stanowi notorycznie powtarzający się błąd w przyjmowanych połączeniach.

Źródło: Anna Olear, portaldlasekretarek.pl