



Fussball ist euer Leben: "DIABETES TYP 2"

Was haben Computer und Muskeln gemeinsam? "Beide erinnern sich"
Zweimal 45 Minuten ein Spiel zzgl. Wadentraining in der Woche
und nach einem Jahr ist "DIABETES Typ 2" besiegt!

Για να φαίνεστε σίγουρη και άψογη στο τηλέφωνο

The telephone (from the Greek: τῆλε, t le, "far" and φωνή, phōnē, "voice")

Ως γραμματέας θα κάνετε μάλλον πολλά τηλέφωνα και επομένως θα γνωρίζετε πώς έχει στην Ελλάδα η κατάσταση με την συμπεριφορά στο τηλέφωνο. Αν στο τηλέφωνο δεν θέλετε απλώς να φαίνεστε ευγενέστερη αλλά και ικανότερη από τους άλλους, τότε το συγκεκριμένο άρθρο είναι το πλέον κατάλληλο για σας.

Ο επαγγελματισμός στο τηλέφωνο δεν θεωρείται σημαντικός

Όταν προσλαμβάνονται νέοι συνεργάτες σε κάποια επιχείρηση, παίρνουν τις σχετικές οδηγίες για τον εργασιακό τομέα τους. Συνήθως, αυτές οι οδηγίες δεν συμπεριλαμβάνουν την επιθυμητή συμπεριφορά στο τηλέφωνο.



Γιατί δεν εκπαιδεύονται οι νέοι συνεργάτες στο τηλέφωνο;

Στις περισσότερες επιχειρήσεις δεν υπάρχουν οδηγίες για την ορθή ομιλία στο τηλέφωνο. Ο κάθε συνεργάτης μπορεί να σηκώνει το τηλέφωνο, να μιλά με πελάτες, χωρίς να είναι κατά κάποιο τρόπο προετοιμασμένος.

Απίστευτο!

Αυτό που οι διευθυντές των επιχειρήσεων δεν υπολογίζουν: Ο κάθε συνεργάτης αντιπροσωπεύει την επιχείρηση και στο τηλέφωνο. Όταν ο συνεργάτης δεν κάνει την δουλειά του σωστά, δεν λένε: «Ο Παπαδόπουλος είναι απαράδεκτος» αλλά «αυτοί στην Χ-ΑΕ είναι απαράδεκτοι».

Ο κάθε συνεργάτης στο τηλέφωνο είναι η φωνή της επιχείρησης και αυτό θα έπρεπε να συνειδητοποιεί η κάθε επιχείρηση.

Προσφορά εξυπηρέτησης αντί για μείωση εξόδων

Πολλές επιχειρήσεις προσπαθούν να βελτιώσουν τα αποτελέσματά τους με την μείωση των εξόδων, την απόλυση προσωπικού και την ακόμα αποδοτικότερη παραγωγή των προϊόντων. Ολα καλά ως εδώ. Αλλά αυτό που δεν σκέφτονται είναι: Ένας ανεκπαιδευτος συνεργάτης μπορεί με την συμπεριφορά του στο τηλέφωνο να διώξει έναν πελάτη, που έφερνε μέχρι τώρα στην επιχείρηση τζίρο πολλών χιλιάδων ευρώ ή που ήταν διατεθειμένος να το κάνει.

Συχνά οι διευθυντές αναρωτιούνται γιατί δεν έχουν πελάτες. Μπορεί να υπάρχουν πολλές αιτίες. Μια μπορεί να είναι η κακομεταχείριση των πελατών.

Εξυπηρέτηση και στο τηλέφωνο!

Είναι επιτέλους καιρός για τους Έλληνες διευθυντές επιχειρήσεων να καταλάβουν, ότι η εξυπηρέτηση πρέπει να βιώνεται και στο τηλέφωνο. Διότι παρά την δυνατότητα των ηλεκτρονικών μηνυμάτων, γίνονται ακόμα πάρα πολλές επαφές μέσω τηλεφώνου. Γι' αυτό, το συγκεκριμένο άρθρο δεν απευθύνεται μόνο σε σας, αγαπητή γραμματέα, αλλά και σε όλους τους συνεργάτες της εταιρείας σας! Υπενθυμίστε στον διευθυντή σας την ευθύνη του, ως προϊστάμενου, να προσέχει στην εταιρεία την ορθή συμπεριφορά στο τηλέφωνο ή να σας δώσει την απαραίτητη αρμοδιότητα, ώστε να μπορέσετε να καθιερώσετε τους σημαντικότερους κανόνες για την επαγγελματική διαχείριση των τηλεφωνημάτων στην εταιρεία σας.

Διότι: Η επαγγελματική διαχείριση τηλεφωνημάτων είναι στην σημερινή εποχή ένα καθαρά ανταγωνιστικό πλεονέκτημα!

Η απάντηση σε ένα τηλεφώνημα

Δύο συνάδελφοι κάθονται ο ένας απέναντι από τον άλλον. Ο ένας δεν βρίσκεται στο γραφείο, την στιγμή που χτυπά το τηλέφωνό του. Τι κάνει ο απέναντι; Σκέφτεται «Δεν είναι για μένα» και το αφήνει να χτυπά. Αυτό φυσικά δεν επιτρέπεται.

Ο καθένας σε μια επιχείρηση θα πρέπει να είναι σε θέση και διατεθειμένος να απαντήσει σε ένα τηλέφωνο, που κινδυνεύει να μείνει αναπάντητο.

Πότε να σηκώσετε το τηλέφωνο που χτυπά?

Πότε είναι η σωστή στιγμή για να σηκώσετε το ακουστικό; Όταν έχετε ολοκληρώσει την σκέψη, η οποία σας απασχολεί εκείνη την στιγμή ή αμέσως, για να μην περιμένει το άτομο στην γραμμή για πολλή ώρα; Ή δεν παίζει κανένα ρόλο πότε θα σηκώσετε το τηλέφωνο;

Τίποτα από όλα αυτά δεν ισχύει. Αντιθέτως είναι πολύ σημαντικό, πότε ακριβώς θα σηκώσετε το ακουστικό. Η συμβουλή είναι: Απαντήστε μετά το δεύτερο, το αργότερο μετά το τρίτο χτύπημα. (Αυτό φυσικά δεν μπορεί να εφαρμοστεί, όταν δεν βρίσκεστε την συγκεκριμένη στιγμή στο γραφείο και πρέπει να τρέξετε πρώτα, όταν χτυπά)

Γιατί είναι τόσο σημαντικό να σηκώσουμε το τηλέφωνο την σωστή στιγμή; Η εξήγηση βασίζεται καθαρά σε ψυχολογική αιτία. Με το πρώτο χτύπημα, το άτομο που είναι στη γραμμή δεν περιμένει ακόμα, ότι κάποιος μπορεί να απαντήσει. Όταν σηκώνουμε αμέσως το ακουστικό, ο άλλος μπορεί και να τρομάξει.

Με το δεύτερο χτύπημα, ο άλλος στην γραμμή περιμένει ήδη ότι κάποιος μπορεί να το σηκώσει. Εάν μετά το τρίτο χτύπημα δεν το σηκώσει κανείς, ο άλλος στην γραμμή γίνεται ανυπόμονος και νομίζει ότι δεν είναι κανείς εκεί.

Όταν σηκώσετε το ακουστικό πολύ νωρίς ή κυρίως πολύ αργά, δημιουργείτε, σε σύγκριση με το σωστό «timing», μια δυσμενέστερη βάση για θετική εξέλιξη της συνομιλίας.

Σαν να μην έχω δουλειά να κάνω...

Συνεχώς ακούγεται η εξής αιτιολογία: «Αν απαντήσω αμέσως στο τηλέφωνο, θα νομίσει ο άλλος ότι δεν έχω δουλειά να κάνω». Αυτό όμως δεν θα πρέπει να αποτελέσει για σας λόγο να απαντάτε μόνο μετά το δεύτερο χτύπημα.

Όταν ο διευθυντής στέκεται μπροστά σας

Έχετε αναρωτηθεί ποτέ, πώς πρέπει να συμπεριφερθείτε, όταν ο διευθυντής σας εξηγεί κάτι την στιγμή που χτυπά το τηλέφωνο;

Να απαντήσετε ή να το αφήσετε να χτυπά;

Το καλύτερο είναι να ρωτήσετε τον διευθυντή σας, πώς να συμπεριφερθείτε, όταν το τηλέφωνο χτυπά την ώρα που είναι μπροστά σας. Σίγουρα θα ξέρει, τι θέλει.

Και αν ο διευθυντής σας σκέφτεται με προσανατολισμό τους πελάτες, θα αναγκαστεί να σας απαντήσει ότι προηγείται το τηλέφωνο. Και για τις εσωτερικές κλήσεις ισχύει: Απαντήστε αμέσως και πείτε ότι θα ξανακαλέσετε σε λίγο.

Χαιρετισμός στο τηλέφωνο

Διάλεκτος

Σχεδόν σε κάθε ελληνική περιοχή υπάρχει και μια διαφορετική διάλεκτος. Την καταγωγή των περισσότερων ανθρώπων την καταλαβαίνουμε από την διάλεκτο. Από μια άποψη αυτό είναι πολύ όμορφο, αλλά από την άλλη ενδέχεται να μειωθεί η εικόνα επαγγελματισμού. Εκτός αυτού, μια πολύ έντονη διάλεκτος μπορεί να προκαλέσει παρεξήγηση και λανθασμένη συνεννόηση.

Προσπαθήστε στην επικοινωνία με άτομα εκτός της περιοχής σας, να περιορίστε την διάλεκτό σας στο ελάχιστο. Οι περισσότεροι άνθρωποι το καταφέρνουν πολύ καλά, όταν το θέλουν πραγματικά.

Μιλήστε στο τηλέφωνο άφοβα με διάλεκτο

Η συμβουλή για γραμματείς: Όταν όμως επικοινωνείτε με άτομα της περιοχής σας, που οι ίδιοι μιλούν με έντονη διάλεκτο, δεν συνιστάται να μιλάτε σε άψογα Ελληνικά, επειδή ο διαφορετικός τρόπος ομιλίας ενδέχεται να δημιουργήσει χάσμα. Στην περίπτωση αυτή, τα άψογα Ελληνικά μπορούν να δημιουργήσουν εντύπωση αλαζονείας και να βλάψουν την συζήτηση και την σχέση με το άτομο στην γραμμή.

Οπότε μιλήστε άφοβα στη διάλεκτό σας, όταν ο συνομιλητής μιλάει την ίδια «γλώσσα». Θα τα πάτε περίφημα, εφόσον δεν θα υπάρχουν άλλα σημαντικά προβλήματα, που θα μπορούσαν να δυσχεράνουν την συνομιλία.

Λάθη στο τηλέφωνο

Υπάρχει ολόκληρη σειρά από λάθη, που πρέπει να αποφύγετε, εάν η επαγγελματική εμφάνιση στο τηλέφωνο είναι σημαντική για σας.

Παρ' όλο που για τις διάφορες αδυναμίες, που ίσως και εσείς έχετε, γίνεται λόγος επίσης και σε άλλα σημεία του παρόντος, συνοψίσαμε εδώ τα συχνότερα λάθη:

... όταν απαντάμε

- Αφήνουμε το τηλέφωνο να χτυπά πολύ ώρα, δηλαδή για περισσότερα από τρία χτυπήματα.
- «Παρατάμε» το άτομο πολύ ώρα στην γραμμή, περιμένει περισσότερα από 30 δευτερόλεπτα να συνδεθεί.
- Συνδέουμε χωρίς να λέμε με ποιόν.
- Δεν καλούμε το άτομο μετά από την τρίτη του μάταια κλήση πίσω.

... όταν καλούμε κάποιον

- Δεν προετοιμάζουμε το τηλεφώνημα.

- Δεν συστηνόμαστε πλήρως με το όνομα της εταιρείας και το δικό μας.
- Δεν κρατάμε καθόλου ή κρατάμε ανεπαρκείς σημειώσεις.

... γενικής φύσεως

- Απάντηση με ελλιπή σύσταση (βλέπε στο σημείο απάντηση/σύσταση στο τηλέφωνο)
- Ακατανόητη ή πολύ γρήγορη σύσταση
- Πολύ γρήγορη ή αργή ομιλία
- Οχι καθαρή ομιλία, παράλειψη συλλαβών
- Εντονη διάλεκτος
- Πολύ δυνατή/σιγανή ομιλία
- Δεν επαναλαμβάνουμε το όνομα του συνομιλητή, όταν το αποχαιρετάμε
- Κατεβάζουμε το ακουστικό, χωρίς να ενημερώσουμε πριν τον συνομιλητή
- Συνδέουμε, χωρίς να ενημερώσουμε τον συνομιλητή σχετικά
- Μιλάμε με γεμάτο στόμα

... κατά την διάρκεια του τηλεφωνήματος

- Καπνίζουμε
- Δουλεύουμε παράλληλα στο PC (παρόλο που δεν απαιτείται για το τηλεφώνημα)
- Θόρυβοι στο βάθος, π.χ. μουσική ή δυνατές ομιλίες συναδέλφων
- Ταυτόχρονη συνομιλία με συναδέλφους

Ετσι θα αντιμετωπίσετε τα λάθη σας στο τηλέφωνο

Αναμφίβολα είναι δύσκολο να κόψει κανείς τις κακές συνήθειες, κυρίως όταν τις πράττει για πολλά χρόνια. Και οι καλές προθέσεις συνήθως δεν επαρκούν, πρέπει να το θυμάστε συνέχεια ή να σας το θυμίζουν οι άλλοι.

Βοηθήστε τον εαυτό σας με μικρά χαρτάκια, είτε αυτοκόλλητα είτε απλά χαρτάκια, που θα κολλήσετε με κολλητική ταινία πάνω στο τηλέφωνο. Σ' αυτά σημειώνετε, τί θέλετε οπωσδήποτε να θυμηθείτε στο επόμενο τηλεφώνημα, τί θέλετε να κάνετε καλύτερα στο μέλλον. Μιλάτε π.χ. πολύ γρήγορα; Τότε το χαρτάκι σας γράφει "Αργά!".

**Χαμογελάτε πολύ λίγο;
Τότε σημειώστε «Χαμόγελο!».**

Όλα τα παρακάτω μπορούν για παράδειγμα να είναι σημειωμένα στο χαρτάκι σας:

- Αφησε τον άλλον να ολοκληρώσει!
- Παρακαλώ!
- Ευχαριστώ!
- Καθαρή ομιλία
- Καλά Ελληνικά
- Σύντομη διατύπωση
- Χαμόγελο
- Αργά
- Σημειώσεις
- Επανάληψη ονόματος
- Σημείωση ονόματος
- Γρηγορότερα

Κάποια στιγμή θα έχετε συνηθίσει αυτό το μικρό χαρτάκι στο τηλέφωνο και δεν θα το προσέχετε πια. Αντικαταστήστε το με ένα χαρτάκι, στο οποίο έχετε γράψει τα ίδια με άλλο

χρώμα. Αυτό κάνει θαύματα! Σίγουρα θα το προσέχετε ξανά και θα σας υπενθυμίζει τα μικρά σας λάθη στο τηλέφωνο.

Φιλικότητα στο τηλέφωνο

Την φιλικότητα την εκπέμπετε σε μια προσωπική συζήτηση βασικά με το χαμόγελό σας. Το χαμόγελό σας έχει μεγαλύτερη σημασία στο τηλέφωνο, παρά σε συζήτηση με οπτική επαφή. Διότι πρόκειται για ένα ισχυρό μέσο για να ακούγεστε φιλική από την αρχή και χωρίς πολλά λόγια. Διαβάστε σχετικά μ' αυτό στο σημείο «Χαμόγελο».

Αλλά ένα χαμόγελο από μόνο του δεν σας κάνει φιλικό συνομιλητή. Η συνολική εντύπωση διαμορφώνεται από αυτό που λέτε και πώς το λέτε.

Σχετικά μ' αυτό πρέπει να γνωρίζετε: Η εντύπωση που σχηματίζει ο άλλος για εσάς, διαμορφώνεται μόνο κατά 16% από αυτά που λέτε. Πολύ μεγαλύτερη σημασία έχει το πώς. Κατά 84% η εντύπωση που κάνετε στον συνομιλητή σας εξαρτάται από τον τρόπο, με τον οποίο λέτε κάτι.

Ομως δεν έχετε πάντα την διάθεση να είστε φιλική. Είτε επειδή δεν αισθάνεστε καλά είτε επειδή τελειώσατε μόλις μια δυσάρεστη συνομιλία. Η κακή σας διάθεση επηρεάζει αμέσως την φωνή σας και αυτό δρα αρνητικά στους άλλους.

Σκεφθείτε: Το άτομο που σας τηλεφωνεί, δεν γνωρίζει ότι είναι ο 100ος συνομιλητής που έχετε την συγκεκριμένη μέρα και ότι κανονικά (κατανοητά) δεν έχετε πια διάθεση ούτε καν να σηκώσετε το τηλέφωνο. Δεν γνωρίζει ότι ίσως είχατε κάποια μικρή διαφορά με τον διευθυντή σας. Ακούει μόνο την κακόκεφη φωνή σας!

Το αξίζουν οι συνομιλητές σας; Οχι!

Το τέλος μιας τηλεφωνικής συνομιλίας

Πάντα και μάλλον δικαίως δίνεται ιδιαίτερη σημασία στην αρχή ενός τηλεφωνήματος. Ομως το τέλος ενός τηλεφωνήματος δεν είναι λιγότερο σημαντικό. Διότι δεν μετρά μόνο η πρώτη εντύπωση αλλά και η τελευταία και αυτή μένει. Προσπαθήστε να τελειώσετε το τηλεφώνημα όσο θετικότερα γίνεται, ώστε ο συνομιλητής σας να σας θυμάται θετικά.

4 συμβουλές για να τελειώσετε σωστά την συνομιλία σας στο τηλέφωνο:

- Χαμογελάστε για να εξακολουθεί σε κάθε περίπτωση, η φωνή σας να ακούγεται φιλική.
- Αποχαιρετήστε τον συνομιλητή σας χρησιμοποιώντας το όνομά του. Ο άλλος/η άλλη ευχαριστείται όταν ακούει το όνομά του/της.
- Ευχαριστήστε τον άλλον για την συνομιλία.
- Αναφέρετε ένα μελλοντικό ραντεβού/τηλεφώνημα που θα κάνετε μαζί της/του. Ετσι και υπό την προϋπόθεση ότι η φωνή σας εξακολουθεί να ακούγεται φιλική, αφήνετε την εντύπωση ότι αναμένετε με χαρά το επόμενο τηλεφώνημα.

Η συμβουλή για γραμματείς: Κάποιο άτομο που σας τηλεφώνησε, σας ευχαριστεί στο τέλος της συνομιλίας; Μη πείτε «Παρακαλώ». Δοκιμάστε να πείτε: «Ήταν ευχαρίστησή μου» ή «εγώ σας ευχαριστώ».

Θόρυβοι στο βάθος κατά την διάρκεια του τηλεφωνήματος

Ασχέτως με ποιόν μιλάτε εν ώρα εργασίας, οι θόρυβοι στο βάθος είναι το τελευταίο που θα χρειαζόσασταν ή που θα ήθελε ο συνομιλητής σας. Ακόμα και όταν είστε πεπεισμένη, ότι ένα ραδιόφωνο που παίζει σιγανά στο βάθος αυξάνει την συγκέντρωσή σας, να ξέρετε πως θα μειωθεί η συγκέντρωσή σας στο τηλέφωνο το αργότερο όταν ακουστεί μια τρομερή είδηση ή όταν παίξει το αγαπημένο σας τραγούδι. Είναι αυτονόητο, ότι ο συνομιλητής σας αξίζει τόσο για το δικό σας, όσο και για το δικό του συμφέρον, όλη την προσοχή σας.

Εκτός αυτού, ένα ραδιόφωνο που ακούγεται στο βάθος φαίνεται κάθε άλλο παρά σοβαρό. Σκεφτείτε αν τηλεφωνώντας εσείς σε κάποια άλλη εταιρεία, θα εκτιμούσατε μουσική στο βάθος; Μήπως σας έρχεται στο μυαλό πιο πολύ η εικόνα, όπου οι υπάλληλοι κουνιούνται στις καρέκλες τους στο ρυθμό της μουσικής και το τελευταίο που τους ενδιαφέρει είναι να σας εξυπηρετήσουν?

Για το λόγο αυτό αποφεύγετε θορύβους στο βάθος από:

- Ραδιόφωνο/μουσική
- Δυνατές ομιλίες συναδέλφων
- Γέλια
- Την κίνηση έξω στους δρόμους

Ευγένεια στο τηλέφωνο

Τι σημαίνει κατ' αρχήν ευγένεια; Κρύβονται μήπως από πίσω περίπλοκες φράσεις όπως «Θα μπορούσα να ζητήσω, παρακαλώ πάρα πολύ, να μου πείτε ξανά το όνομά σας;» Σίγουρα όχι. Γιατί αυτός ο δουλοπρεπής ξεπερασμένος τρόπος ευγένειας δεν ταιριάζει πλέον στην σύγχρονη εμπορική ζωή. Μπορεί να υπάρχουν ακόμα άνθρωποι, στους οποίους αρέσει αυτός ο υπερβολικός τρόπος επικοινωνίας, όμως σκεφτείτε αν η δική σας επιχείρηση βλέπει τον εαυτό της τόσο «δουλοπρεπή» και αν θέλει να τον παρουσιάζει έτσι.

Περίπλοκες φράσεις, που προκύπτουν από λάθος αντίληψη της ευγένειας, μπορούν να σας οδηγήσουν σε ρητορική ακροβασία. Γιατί απομακρύνεστε πιθανόν από το γλωσσικό επίπεδο, στο οποίο είστε σε θέση να κινείστε με σιγουριά. Όσο πιο περίπλοκα και ασυνήθιστα για σας εκφράζεστε, τόσο μεγαλώνει η ανασφάλειά σας στην ομιλία και μάλιστα χωρίς λόγο. Η περίπλοκη γλώσσα σας αποσυντονίζει.

Περίπλοκος τρόπος διατύπωσης στο τηλέφωνο	Καλύτερη διατύπωση στο τηλέφωνο
«Θα μπορούσα να ζητήσω παρακαλώ το όνομά σας;» «Αν είχατε την καλοσύνη να μου λέγατε το όνομά σας;»	«Μου λέτε παρακαλώ το όνομά σας;»
«Αν είχατε την καλοσύνη να με ενημερώνατε πότε θα μπορούσα καλύτερα να μιλήσω στον κύριο Παπαδόπουλο;»	«Πότε είναι η καλύτερη ώρα να μιλήσω με τον κύριο Παπαδόπουλο;»
«Θα μπορούσα να σας κάνω κάποιες ερωτήσεις;»	Απλώς ρωτήστε.
«Θα μπορούσα ενδεχομένως να σας καλέσω πάλι, για να μάθω που βρίσκεται η υπόθεση;»	«Θα ήθελα να σας καλέσω ξανά την Δευτέρα. Είναι εντάξει;»
«Θα σας κουράσω πολύ, αν σας ζητήσω να κάνετε μια φωτοτυπία από το έγγραφο και να μου την στέλνατε;»	«Θα ήθελα και μια φωτοτυπία του εγγράφου για το αρχείο μου.»

Όταν σφηνώνουμε το ακουστικό

Σφηνώνετε μερικές φορές το ακουστικό μεταξύ πηγουνιού και ώμου, για να έχετε τα χέρια

ελεύθερα, προκειμένου να ψάξετε κάποια χαρτιά ή να πληκτρολογήσετε κάτι στον υπολογιστή; Αν ναι θα ξέρετε ότι ο αυχένάς σας δεν χαίρεται ιδιαίτερα γι' αυτό και προκαλούνται συχνά πιασίματα.

Σκεφτείτε επίσης πόσο «σφηνωμένη» θα πρέπει να ακούγεται και η φωνή σας στον συνομιλητή.

Αν κάνετε πάρα πολλά τηλέφωνα τότε θα πρέπει να σκεφτείτε ίσως την λύση συσκευής «Handsfree», δηλαδή ακουστικά με μικρόφωνο, που είναι συνδεδεμένα με το τηλέφωνό σας. Με την συσκευή αυτή θα μιλάτε ελεύθερα. Δεν θα ακούγεστε πια «σφηνωμένη» αλλά πολύ πιο χαμογελαστή και επιπλέον θα έχετε τα χέρια σας ελεύθερα.

Η συγκέντρωση στο τηλέφωνο

Το χαμόγελο στο τηλέφωνο

Ναι, ακριβώς... το διαβάσατε ήδη πολλές φορές: Ο συνομιλητής σας ακούει το χαμόγελό σας. Είναι γεγονός!!!

Αλλά τί γίνεται στην καθημερινή εργασία; Γράφετε κάτι στον υπολογιστή, είστε συγκεντρωμένη και ζαρώνετε κάπως το μέτωπο. Αν απαντήσετε την στιγμή εκείνη το τηλέφωνο, αναγκαστικά δεν θα ακούγεστε και ιδιαίτερα φιλική.

Η συμβουλή για γραμματείς: Όταν χτυπά το τηλέφωνο χαμογελάστε πρώτα και μετά σηκώστε το ακουστικό. Μόλις σχηματίσετε στα χείλη σας ένα ίχνος χαμόγελου, η λέξη που προφέρετε ακούγεται αμέσως πιο φιλική. Ακόμα πιο φυσικό και πειστικό είναι βέβαια ένα κανονικό χαμόγελο

Η απάντηση/σύσταση στο τηλέφωνο

Το πως και πότε απαντάτε στο τηλέφωνο είναι επίσης κρίσιμο για την επιτυχία του τηλεφωνήματός σας. Σχετικά με το «πότε» διαβάστε περισσότερα στο σημείο «η απάντηση ενός τηλεφωνήματος».

Σας έχει τύχει ποτέ να καλείτε κάποια επιχείρηση και κάποιος να απαντά σκέτα «Παπαδόπουλος»; Ησασταν αβέβαιη; Αισθανθήκατε μπερδεμένη; Νομίσατε ότι πήρατε λάθος αριθμό;

Μην αφήσετε τα άτομα που σας τηλεφωνούν να νοιώσουν αβεβαιότητα. Φροντίστε, ώστε το άτομο που καλεί, να λαμβάνει όλες τις πληροφορίες που επιθυμεί.

Ιδανική σειρά σύστασης όταν σας καλούν:

- Χαιρετισμός
- Ονομα επιχείρησης
- Προσωπικό όνομα (μικρό όνομα και επίθετο)
- Αιτιολογία και επεξηγήσεις

1.Ο χαιρετισμός

Ο χαιρετισμός είναι σημαντικός, διότι το άτομο που σας καλεί παγώνει προς στιγμήν, την ώρα που απαντάτε. Η προσοχή του δεν υπάρχει πλήρως από την πρώτη στιγμή, δεν γνωρίζει την φωνή σας και δεν ξέρει ποια στιγμή θα σηκώσετε το ακουστικό. Γι' αυτό συνήθως δεν καταλαβαίνει την πρώτη λέξη που λέτε.

Η «Καλή Μέρα» στην αρχή, του δίνει ώρα για να συγκεντρωθεί στις επόμενες σημαντικές πληροφορίες. Εκτός αυτού είναι πολύ ευγενικό να χαιρετάμε κάποιον που παίρνει τηλέφωνο με ένα «Καλή μέρα».

2. Το όνομα της εταιρείας

Εναλλακτικά, στον χαιρετισμό μπορείτε να πείτε «εταιρεία» ή «Καλώς ορίσατε στην». Σημαντικό είναι να προηγείται του ονόματος της εταιρείας κάποια λέξη.

Η αναφορά του ονόματος της εταιρείας επιβάλλεται όμως! Εν ώρα εργασίας εκπροσωπείτε την εταιρεία σας και αυτό πρέπει να γίνεται σαφές. Μην υποθέτετε, ότι το άτομο που παίρνει είναι σίγουρο ότι τηλεφωνεί στην εταιρεία σας. Δικαιούται πλήρη ενημέρωση και δεν πρέπει να νοιώθει μπερδεμένος λόγω ελλιπών πληροφοριών.

Στις ακόλουθες εξαιρετικές περιπτώσεις μπορείτε να παραλείψετε την αναφορά του ονόματος της εταιρείας:

Το άτομο που τηλεφωνεί έχει ήδη μιλήσει με το τηλεφωνικό κέντρο ή κάποια ή κάποιιο συνάδελφο, που έχει συστηθεί πλήρως.

Βάσει του αριθμού τηλεφώνου που εμφανίζεται στο Display, είστε σε θέση να αναγνωρίσετε το άτομο που τηλεφωνεί, εφόσον γνωρίζετε τον αριθμό του. Τα άτομα που γνωρίζετε καλά μπορείτε να τα χαιρετίσετε κατευθείαν με το όνομά τους. Σε περίπτωση που ο κύριος Παπαδόπουλος καλεί από το τηλέφωνο του κυρίου Μητσόπουλου, πράγμα που δεν είστε σε θέση να γνωρίζετε από πριν, αυτό το μικρό λάθος δεν έχει καμία βαρύτητα, αλλά αντιθέτως μπορεί να δώσει στην τηλεφωνική συνομιλία ένα πολύ χαλαρό ξεκίνημα.

3. Το δικό σας όνομα

Ακόμα και αν σας φαίνεται ασυνήθιστο, υπάρχουν πολλοί λόγοι για να συστηθείτε με το ονοματεπώνυμό σας. Συμφιλιωθείτε με την ιδέα ότι το μικρό σας όνομα είναι ένα αναπόσπαστο μέρος του εαυτού και του επίθετού σας και ότι αναφέροντάς το, δεν εκμυστηρεύεστε κάτι προσωπικό σας.

Όταν λέτε και το μικρό σας όνομα, φαίνεστε από την αρχή συμπαθέστερη και δημιουργείτε φιλικότερο περιβάλλον, με την προϋπόθεση βέβαια ότι δεν εκφωνείτε βαριεστημένα και μονότονα όλο το «κείμενο του χαιρετισμού». Για να καταλάβετε την διαφορά, χαιρετίστε και συστηθείτε δυνατά στον εαυτό σας, μια φορά αναφέροντας το μικρό όνομα και μια φορά χωρίς να το αναφέρετε. Θα νοιώσετε μάλλον αμέσως την διαφορά ή όχι;

Καθώς αναφέρετε το μικρό σας όνομα δίνετε στον συνομιλητή σας ένα μικρό διάλειμμα, μέσα στο οποίο μπορεί να επεξεργαστεί τις πληροφορίες που έχει λάβει μέχρι εκείνη την στιγμή. Στη συνέχεια μπορεί να αντιληφθεί πολύ πιο συνειδητά την επόμενη πληροφορία, δηλ. το επώνυμο σας. Η αναφορά του μικρού ονόματος είναι ιδιαίτερα σημαντική, όταν το επίθετό σας είναι μονοσύλλαβο.

Η συμβουλή για γραμματείς: Απάντηση τηλεφωνημάτων από το τηλεφωνικό κέντρο
Οι υπάλληλοι, που εργάζονται σε τηλεφωνικά κέντρα, αντιμετωπίζουν συχνά το πρόβλημα, ότι τα άτομα που τηλεφωνούν απευθύνονται με την υπόθεσή τους κατευθείαν σ' αυτούς και θέλουν να λύσουν αμέσως το πρόβλημά τους, το οποίο κανονικά μόνο ένας υπεύθυνος είναι σε θέση να χειριστεί.

Για να κάνετε σαφές ότι ο άλλος μιλάει «απλώς» με το τηλεφωνικό κέντρο, **ο Willi Ehrlich προτείνει την ακόλουθη πρόταση:**

“Καλή Μέρα, εταιρεία Παπαδόπουλος, με ποιόν μπορώ να σας συνδέσω?”

Ακόμα και αν αυτό στην αρχή ακούγεται κάπως ασυνήθιστο, φαίνεται στη συνέχεια ότι έχει νόημα και δεν είναι αγενές. Το άτομο που τηλεφωνεί ενημερώνεται σαφέστατα ότι εδώ

μπορεί απλώς να συνδεθεί, τίποτα παραπάνω. Για το λόγο αυτό δεν υπάρχει πρόβλημα, όταν οι συνάδελφοι στο τηλεφωνικό κέντρο συστήνονται μόνο με το όνομα της εταιρείας και όχι με το δικό τους.

Να είστε επαγγελματίας στο τηλέφωνο

Προσέξτε πάντα και ανεξάρτητα πόσο συχνά απαντάτε την ημέρα στο τηλέφωνο, να μην εκφωνείτε μονότονα και βαριεστημένα «το ποιηματάκι» σας. Ακόμα και ο 100ος συνομιλητής πρέπει να έχει την αίσθηση ότι χαίρεστε για το τηλεφώνημά του. Χαμογελάστε πριν σηκώσετε το ακουστικό, μιλήστε αργά και καθαρά και σηκώστε προς το τέλος τον τόνο της φωνής σας λίγο.

Η προσφώνηση στο τηλέφωνο

Τίποτα δεν αρέσει στους ανθρώπους να ακούνε παραπάνω από το δικό τους όνομα. Κάντε τους λοιπόν αυτή τη χάρη και πείτε το όνομά τους. **Σημαντικό είναι όμως:**

- Να έχετε καταλάβει σωστά το όνομα και
- Να μην ξεχνάτε το όνομα.

Γι' αυτό: Ξαναρωτήστε σε περίπτωση που δεν έχετε καταλάβει καλά το όνομα του συνομιλητή σας ή αν ο άλλος δεν το έχει καν αναφέρει. Σημειώστε αμέσως το όνομα του ατόμου, όπως και το όνομα της εταιρείας, για να μην τα ξεχάσετε κατά την διάρκεια της ομιλίας.

Αποφεύγετε τις εξής διατυπώσεις:

- «Πως ήταν το όνομά σας?» Το όνομα του συνομιλητή σας δεν ήταν, αλλά είναι ακόμα ...
- «Με ποιόν μίλησα τώρα;»
- Δεν έχω ιδέα με ποιόν μιλούσατε πριν, τώρα μιλάτε με ...

Διατυπώστε το καλύτερα ως εξής:

- “Μου λέτε παρακαλώ το όνομά σας;”
- “Μου ξαναλέτε παρακαλώ το όνομά σας;”
- “Κατάλαβα σωστά το όνομά σας?”

(Επαναλάβετε τότε τι έχετε πράγματι καταλάβει.)

Καταφέρατε να μάθετε το όνομα, να το καταλάβετε; Σημειώστε το αμέσως! Αλλιώς κινδυνεύετε να το ξεναξεχάσετε. Προσφωνήστε τον συνομιλητή σας κατά την διάρκεια της συνομιλίας μια ως τρεις φορές με το όνομά του. Αν το κάνετε περισσότερες φορές θα έμοιαζε με υπερβολή. Αποχαιρετήστε τον χρησιμοποιώντας πάλι το όνομά του. Δίνει μια προσωπική νότα.

Παράλληλη απασχόληση κατά την διάρκεια του τηλεφωνήματος. Βλέπε επίσης: Θόρυβοι στο βάθος

Είναι μεγάλος ο πειρασμός να κάνετε παράλληλα με το τηλεφώνημα κάποια άλλη δουλειά.

Στις πιο δημοφιλείς παράλληλες απασχολήσεις συγκαταλέγονται:

- να εισάγουμε κάτι στον υπολογιστή,
- να καπνίζουμε,
- να τρώμε και να πίνουμε,
- να ανοίγουμε ή να φακελώνουμε γράμματα.

Νομίζετε ότι ο συνομιλητής σας δεν αντιλαμβάνεται ότι δεν του δίνετε όλη την προσοχή σας; Πιστεύετε ότι δεν ακούει όταν δακτυλογραφείτε ή όταν καπνίζετε; Δουλεύετε με μια πολύ ευαίσθητη τηλεφωνική συσκευή, που μεταφέρει ακόμα και τους πιο σιγανούς ήχους. Ο συνομιλητής σας ακούει μάλλον, ακόμα και όταν ο συνάδελφός σας απέναντι

αναστενάζει δυνατά.

Για τον λόγο αυτό αποφύγετε όλες τις παράλληλες απασχολήσεις, όταν μιλάτε στο τηλέφωνο, καθώς φαίνεται αγενές.

Όταν ακούμε προσεκτικά τον συνομιλητή μας, κερδίζουμε χρόνο

Προσέξτε επίσης το εξής: Είναι λάθος να πιστεύει κανείς πως θα ήταν κατά κάποιο τρόπο αποδοτικό να εκμεταλλευθούμε βαρετά χρονοβόρα τηλέφωνα για να τελειώσουμε π.χ. ένα γράμμα. Όταν στο τηλέφωνο δεν συγκεντρώνεστε πλήρως στον συνομιλητή σας, επειδή κάνετε κάποια άλλη δουλειά, παρατείνετε χωρίς λόγο την διάρκεια του τηλεφωνήματος.

Εκτός αυτού δεν συγκεντρώνεστε σε καμιά από τις δύο δουλιές σωστά, με αποτέλεσμα να διαρκέσει το τηλεφώνημα περισσότερη ώρα απ' ό,τι χρειάζεται και να πρέπει να επεξεργαστείτε το γράμμα ξανά.

Είναι κατανοητό ότι κάποιοι συνομιλητές σας προκαλούν την επιθυμία να «κλείσετε τα αυτιά σας». Αλλά αν δεν ακούσετε με προσοχή, τι λένε, τότε δεν θα πιάσετε ποτέ την κατάλληλη στιγμή, για να πάρετε τον έλεγχο της κουβέντας και να την περιορίσετε σε ένα εύλογο χρονικό πλαίσιο.

Εριστικές λέξεις, τις οποίες να αποφύγετε καλύτερα στο τηλέφωνο.

Έχετε κατά καιρούς να κάνετε με θυμωμένους συνομιλητές; Με τέτοιους που παραπονούνται για κάποιο εμπόρευμα, κακή εξυπηρέτηση ή πολύ μεγάλους χρόνους παράδοσης; Τότε πρέπει να ξέρετε, ότι μιλώντας με τον πελάτη πρέπει να αποφεύγετε ορισμένες λέξεις για να μην προκαλείτε επιπλέον ξεσπάσματα οργής.

Αποφεύγετε π.χ. αυτές τις αρνητικές λέξεις:

- φασαρίες
- έξοδα
- πολύ καιρό
- όχι
- πρόβλημα
- δύσκολο
- ακριβό

Χρησιμοποιήστε καλύτερα θετικές λέξεις όπως:

- ευχαρίστως
- οικονομικό
- υποστήριξη
- δωρεάν
- σε καλή τιμή
- γρήγορα
- αμέσως
- επανάκληση

Κανονικά θα έπρεπε το λήμμα αυτό να λεγόταν «ραντεβού για επανάκληση», διότι μια επανάκληση χωρίς συμφωνημένο ραντεβού μπορεί να καταλήξει σε χρονοβόρα και κουραστική υπόθεση. Για να ξοδεύετε λιγότερη ώρα προσπαθώντας να βρείτε κάποιον στο τηλέφωνο, τον οποίον ζητάτε εδώ και πολύ καιρό, λάβετε υπόψη τους εξής «κανόνες επανάκλησης»

Αποφύγετε γενικευμένες εκφράσεις, όπως: «Παρακαλέστε τον να με πάρει πίσω» . Να είστε σίγουρη, ότι στο 50% των περιπτώσεων σας καλούν πίσω την ώρα που δεν είστε διαθέσιμη.

Αποφύγετε διατυπώσεις όπως:

- “Τότε θα σας ξανακαλέσω αργότερα.

Ποιος σας λέει ότι τότε θα είστε πιο τυχερή;

Χρησιμοποιήστε καλύτερα τις εξής διατυπώσεις:

- “Ποια είναι η καλύτερη ώρα για να τον βρω στο τηλέφωνο;”
- “Παρακαλώ ενημερώστε τον, ότι του τηλεφώνησα. ”
- “Περιμένετε το τηλεφώνημά μου, πρόκειται για ... ”
- “Θα με βρείτε πάλι μετά τις 13:00.”

“Μπορούμε να κανονίσουμε μια συγκεκριμένη ώρα που θα ξανακαλέσω για να τον βρω σίγουρα;” Σημειώστε το συμφωνημένο ραντεβού η τον πιθανό χρόνο, που θα βρείτε πιθανότερα στο τηλέφωνο το άτομο που επιθυμείτε.

Για να περιορίσετε εξ’ αρχής τα ραντεβού επανάκλησης στο ελάχιστο, προσέξτε τις ώρες τηλεφώνου, κατά τις οποίες είναι πιο πιθανό να βρείτε κάποιον. Διαβάστε σχετικά μ’ αυτό στο σημείο «ώρες τηλεφώνου».

Η φωνή στο τηλέφωνο

Όσο δεν υπάρχει σε κάθε γραφείο τηλέφωνο με οθόνη, η συνομιλία στο τηλέφωνο βασίζεται αποκλειστικά στην επιλογή των λέξεών σας και στη φωνή σας.

Εάν τα «καταφέρετε καλά» στο τηλέφωνο εξαρτάται από τους εξής παράγοντες:

Ο τόνος της φωνής στο τηλέφωνο

Δεν υπάρχει αμφιβολία: Βαθιές φωνές ακούγονται πιο σοβαρές, συμπαθητικές και προκαλούν εμπιστοσύνη. Τις λεπτές φωνές αντιθέτως αντιλαμβάνονται οι περισσότεροι άνθρωποι ως λιγότερο ευχάριστες. Τι πρέπει να κάνετε λοιπόν, όταν η φωνή σας είναι πολύ λεπτή; Να μη ξαναμιλάτε στο τηλέφωνο; Όχι, εξασκήστε την φωνή σας, χρησιμοποιήστε την συνειδητά.

Η συμβουλή για γραμματείς: Κυρίως σε καταστάσεις εκνευρισμού σας προδίδει η φωνή σας. Αποκτά έναν υψηλότερο τόνο επειδή εκνευρίζετε. Είναι όμως μια καλή ευκαιρία να δοκιμάσετε το εξής: Μειώστε την ταχύτητα της ομιλίας σας. Με τον τρόπο αυτό η φωνή σας ακούγεται πιο ήρεμη και βαθιά.

Αυτό φυσικά απαιτεί μεγάλη πειθαρχία, όμως αξίζει αν θέλετε να ακούγεται η φωνή σας πιο βαθιά και να φαίνεστε πιο σοβαρή στο τηλέφωνο.

Εναλλαγές

Δεν θέλετε να αποκοιμίσετε τον συνομιλητή σας;

Ωραία! Τότε εισάγετε κίνηση στη φωνή σας. Παίξτε μ’ αυτήν. Τονίστε ιδιαίτερα τις σημαντικές λέξεις. Σηκώστε την φωνή σας. Μιλήστε άλλοτε πιο δυνατά και άλλοτε πιο σιγανά. Η φωνή σας γίνεται ιδιαίτερα εκφραστική, όταν χειρονομείτε ταυτόχρονα. Η χειρονομίες χαρίζουν στις λέξεις σας, την έκφραση και επομένως στη φωνή σας περισσότερη πειστικότητα.

Αυτό θα πρέπει να γνωρίζετε:

Στο τηλέφωνο χάνεται το ένα τρίτο της φυσικής σας δυναμικότητας, απορροφάται απλώς

από το ατελείωτο δίκτυο των γραμμών..

Γι' αυτό:

Μην ντρέπεστε, εισάγετε περισσότερες εναλλαγές στην φωνή σας, απ' ό τι κάνετε σε μια προσωπική συζήτηση.

Ταχύτητα και ένταση ήχου στο τηλέφωνο

Εδώ ενδείκνυται η χρυσή τομή: Μη μιλάτε ούτε υπερβολικά γρήγορα, ούτε υπερβολικά αργά και ούτε πολύ δυνατά, ούτε πολύ σιγανά. Για να δείτε πώς ακούγεστε πραγματικά στο τηλέφωνο, μαγνητοφωνήστε την φωνή σας. Ρωτήστε επιπλέον κάποια ή κάποιο συνάδελφο, πώς ακούγεστε «στη γραμμή»

Επιπλέον: Όταν μιλάτε με κάποιο άτομο, που μιλά ιδιαίτερα αργά, καλό θα ήταν να προσαρμόσετε λίγο την συνήθως ίσως μεγάλη ταχύτητα ομιλίας σας στην δική του. Αλλιώς ο άλλος μπορεί να νοιώθει αποστομωμένος.

Και άλλη μια συμβουλή σχετικά με την ένταση της φωνής: Μην αφήνετε να σας παρασύρει ο συνομιλητής σας με την ένταση της δικής του φωνής. Ο πειρασμός είναι μεγάλος, αντισταθείτε.

Σημειώσεις για το τηλεφώνημα

Για να κάνετε πραγματικά αποδοτικά τηλεφωνήματα και να τα επεξεργαστείτε κατάλληλα, οι σημειώσεις για το τηλεφώνημα είναι απαραίτητες. Ιδανικά είναι η χρήση κάποιας φόρμας, για να μπορείτε σε κάθε τηλεφώνημα, που απαιτεί κάποια επεξεργασία, να συγκεντρώσετε τις πραγματικά σημαντικές πληροφορίες και να μην ξεχάσετε καμία.

Η φόρμα να περιέχει τα εξής:

- Ονομα και επίθετο του ατόμου που καλεί
- Εταιρεία
- Αριθμό τηλεφώνου
- Αριθμό Φαξ
- Ηλεκτρονική διεύθυνση
- Ημερομηνία και ώρα του τηλεφωνήματος
- Πραγματοποιήθηκε από (το όνομά σας)
- Πεδίο, όπου μπορείτε να βάλετε ένα χ στην επανάκληση, ημερομηνία...ώρα...
- Θα ξανακαλέσει την ... ώρα ...
- Το άτομο ακουγόταν/ήταν (διάθεση)
- Θέμα

Μην μπείτε στον πειρασμό να συμπληρώσετε την φόρμα σας λεπτομερώς κατά την διάρκεια του τηλεφωνήματος. Δεν θα είστε συγκεντρωμένη στο τηλέφωνο. Κρατήστε απλώς τα ουσιαστικά στοιχεία και συμπληρώστε αργότερα στοιχεία όπως διάθεση, π.χ. «ήταν πολύ θυμωμένος» ή προσωπικά, π.χ. «έγινε μόλις παππούς».

Τέτοιες προσωπικές, πρόσθετες πληροφορίες είναι πολύ χρήσιμες. Δίνουν σε σας ή σε κάποιο άλλο άτομο, για το οποίο έχετε κάνει τις σημειώσεις σχετικά με το τηλεφώνημα, την δυνατότητα να γίνει στην επόμενη συνομιλία ένα ξεκίνημα με προσωπικό χαρακτήρα. Προσωπικές ερωτήσεις όπως π.χ. η ερώτηση για το εγγόνι δημιουργούν μια θετική βάση για ένα επιτυχημένο τηλεφώνημα.

Η συμβουλή για γραμματείς:

Σε περίπτωση που το όνομα κάποιου συνομιλητή προφέρεται δύσκολα, θα χαρείτε τόσο εσείς όσο και ο διευθυντής σας στο επόμενο τηλεφώνημα, αν έχετε σημειώσει επιπλέον

πώς ακριβώς προφέρεται το όνομα.

Ωρες τηλεφώνου

Το έχετε ζήσει; Παίρνετε το ακουστικό, σχηματίζετε κάποιο αριθμό και δεν απαντά κανείς; Καθώς υπάρχουν και άλλα ονόματα στη λίστα τηλεφώνου σας, σχηματίζετε τον επόμενο αριθμό. Αλλά και εκεί δεν απαντά κανείς. Όταν ούτε στο τρίτο τηλέφωνο δεν σηκώνει κανείς το ακουστικό είστε εκνευρισμένη.

Μπορείτε να μειώσετε τον αριθμό των «αποτυχημένων κλήσεων» και να προστατέψετε τα νεύρα σας, αν τηρείτε ορισμένες ώρες, στις οποίες κάνετε τα τηλέφωνα και αποφεύγετε ακατάλληλες ώρες.

Τυχαίνει μερικές φορές να πάρετε το ακουστικό στα χέρια, όταν έχετε κάποια ησυχία, π.χ. όταν οι συνάδελφοι κάνουν το μεσημεριανό τους διάλειμμα. Αυτό που δεν σκέφτεστε όμως εκείνη την στιγμή είναι πως ίσως κάνει την ίδια ώρα και το άτομο στο οποίο τηλεφωνείτε διάλειμμα. Μην απορείτε λοιπόν που κανείς δεν απαντάει.

Αποφεύγετε να κάνετε τηλέφωνα στις εξής ώρες:

Δευτέρα πρωί και Παρασκευή απόγευμα

Τα άτομα που ζητάτε ή δεν έχουν «επιστρέψει από το σαββατοκύριακο» ή «έφυγαν ήδη για το σαββατοκύριακο». Ανάλογα με τον κάθε κλάδο, το σαββατοκύριακο ενδέχεται να ξεκινήσει από Παρασκευή μεσημέρι.

7-8π.μ.

Ακόμα και αν εσείς ξεκινάτε την δουλειά σας νωρίς, πολλά άτομα, στα οποία θέλετε να τηλεφωνήσετε έρχονται ίσως μόνο στις 8:00 ή 9:00 στο γραφείο. Επιπλέον ένα τηλέφωνο, που χτυπά την ώρα που μπαίνει κανείς στο γραφείο ή προετοιμάζεται για την δουλειά, δεν είναι ότι πιο ευχάριστο. Αποφεύγετε να «ξαφνιάσετε» τους συνομιλητές σας αμέσως με το ξεκίνημα της δουλειάς.

Κατάλληλες ώρες για τηλέφωνα:

Τρίτη έως Πέμπτη από 10:00 έως 15:00

Αυτές τις ώρες υπάρχει η μεγαλύτερη πιθανότητα να βρείτε κάποιον στο τηλέφωνο.

Βεβαίως η διαθεσιμότητα εξαρτάται από τα εκάστοτε ωράρια:

- Τις δημόσιες υπηρεσίες θα τις βρείτε συνήθως ήδη από τις 07:30 ή νωρίτερα.
- Οι διαφημιστές φθάνουν συνήθως πιο αργά στο γραφείο αλλά μένουν μέχρι αργότερα.
- Τους γιατρούς δεν θα τους βρείτε ίσως καθόλου Δευτέρα και Τετάρτη απόγευμα.

Η τηλεφωνική σύνδεση

Εδώ κρύβεται το ερώτημα: Υπάρχουν κάποιοι κανόνες, σχετικά με το ποιόν συνδέω πρώτον, πώς και με ποιόν; Και αν ναι πως θα τους εφαρμόσω; Πραγματικά υπάρχει κάποια άγραφη ιεραρχία, όταν συνδέουμε ή μεσολαβούμε σε τηλεφωνήματα. Πολλοί προϊστάμενοι δίνουν μεγάλη σημασία στην τήρηση αυτής της ιεραρχίας.

Όταν δεν θέλετε να προσβάλλετε τον πελάτη ή τον διευθυντή του προϊσταμένου σας, πρέπει να εξοικειωθείτε αναγκαστικά με αυτόν τον άγραφο νόμο. Το νόημα αυτού του «κανόνα» δεν θα το συζητήσουμε καλύτερα εδώ ...

Ο διευθυντής σας θέλει να μιλήσει με τον κύριο Παπαδόπουλο, έναν σημαντικό πελάτη. Εσείς κάνετε την επαφή και η γραμματέας του πελάτη λέει: «Σας συνδέω.» Πείτε ότι θα συνδέσετε και εσείς παράλληλα, για να μπορούν οι δύο κύριοι να μιλήσουν κατευθείαν και να μη μιλάει ο ένα πρώτα με την γραμματέα του άλλου.

Εναλλακτικά αλλά όχι τόσο καλά: Περνάτε την γραμμή αλλά ο διευθυντής σας πρέπει να μιλήσει πρώτα με την γραμματέα του πελάτη. Ετσι ξοδεύεται ο πολύτιμος χρόνος του διευθυντή σας.

Ο προϊστάμενός σας θέλει να καλέσει τον διευθυντή του. Εσείς κάνετε την επαφή και η γραμματέας του σας λέει: «Παρακαλώ περάστε εσείς πρώτα την γραμμή.» Περνάτε την γραμμή στον προϊστάμενό σας και εκείνος πρέπει να ζει με την ιδέα ότι θα έχει πρώτα την γραμματέα του διευθυντή του στο τηλέφωνο.

Σε περίπτωση που η άλλη γραμματέας δέχεται και εσείς είστε κατά 100% σίγουρη, ότι ο προϊστάμενός σας βρίσκεται στη θέση του και δεν μιλά ήδη στο τηλέφωνο, συμφωνήστε να περάσετε παράλληλα τις γραμμές.

Η γραμματέας κάποιου συναδέλφου καλεί. «Ο κύριος Παπαδόπουλος θέλει να μιλήσει στον προϊστάμενό σας». Πείτε: «Παρακαλώ περάστε την γραμμή». Στη περίπτωση αυτή θα μιλήσετε οπωσδήποτε εσείς πρώτα με τον συνάδελφο και σε καμία περίπτωση δεν θα περάσετε την γραμματέα στον προϊστάμενό σας.

Αν θέλετε, μπορείτε και στην περίπτωση αυτή να περνάτε την γραμμή παράλληλα με την συνάδελφό σας, εφόσον είστε σίγουρη ότι ο συνάδελφος βρίσκεται στη θέση του, δεν μιλά ήδη στο τηλέφωνο και θα είναι αμέσως στην γραμμή. Αν προτιμάτε τον πιο ασφαλή τρόπο, επειδή ο προϊστάμενός σας αντιδρά πολύ ευαίσθητα σε μικρά λάθη, αφήστε να σας περάσουν πρώτα τον κύριο Παπαδόπουλο και συνδέστε τον στη συνέχεια με τον προϊστάμενό σας.

Η σχετική συμβουλή για γραμματείς:

Είναι πολύ κρίμα, που τα στελέχη των εταιρειών ξοδεύουν ενέργεια για τέτοια ασήμαντα θέματα. Εμείς συνιστούμε: Αμεση δράση και να πάρουν μόνοι τους τηλέφωνο.

Προετοιμασία για ένα τηλεφώνημα

Ενα τηλεφώνημα, που έχει προετοιμαστεί ελλιπώς ή καθόλου, κοστίζει περισσότερο χρόνο και χρήμα απ' ότι χρειάζεται. Γνωρίζετε τις περιπτώσεις, που πιάσατε αυθόρμητα το ακουστικό για να πάρετε κάποιον τηλεφώνημα και κάποια στιγμή κατά την διάρκεια της συνομιλία είπατε: «Κάτι ήθελα να σας ρωτήσω ακόμα...»

«Τότε δεν πρέπει να ήταν και τόσο σημαντικό» ή «Θα το θυμηθείτε σίγουρα αργότερα» ήταν τότε η απάντηση του συνομιλητή σας. Μόλις έχετε κατεβάσει το ακουστικό, ξαναθυμάστε τι ήταν αυτό που θέλατε από τον άλλον. Όταν προσπαθείτε ξανά να βρείτε τον συνομιλητή σας, η γραμμή είναι κατειλημμένη, κανείς δεν απαντά, το άτομο δεν είναι στο γραφείο, όπως σας πληροφορεί ένας συνάδελφος κλπ...

Η κακή προετοιμασία πληρώνεται

Το τηλεφώνημα, το οποίο θέλατε να κάνετε στα γρήγορα εξελίσσεται σε ένα τηλεφωνικό μαραθώνιο που μπορεί, αν είστε άτυχη, να σας απασχολεί μια ολόκληρη εβδομάδα, επειδή δεν μπορείτε να «σταυρώσετε» πουθενά τον συνομιλητή σας ξανά.

Για τον λόγο αυτό και για να μην φαίνεστε στο τηλέφωνο χωρίς λόγο αποσυντονισμένη ή ανίκανη, καλό είναι να προετοιμάζετε κάθε τηλεφώνημα. Συγκεντρωθείτε κατά την

προετοιμασία στον στόχο, που θέλετε να επιτύχετε με το εκάστοτε τηλεφώνημα. Αν δεν γνωρίζετε τον στόχο σας, μην μπειτε καν στον κόπο να σηκώσετε το ακουστικό.

Αν ο στόχος σας είναι πολύ απλά «Να κανονίσω μέσα στις επόμενες τρεις εβδομάδες ένα ραντεβού με τον κύριο Παπαδόπουλο» και μιλώντας στο τηλέφωνο, τον έχετε βάλει ξεκάθαρα μπροστά σας, δεν θα υποχωρήσετε τόσο εύκολα και θα επιτύχετε πολύ πιθανόν τον στόχο σας.

Σκεφτείτε πριν από κάθε τηλεφώνημα:

- Με ποιόν θέλω να μιλήσω;
- Σε περίπτωση που το συγκεκριμένο άτομο δεν είναι διαθέσιμο, μπορώ να μιλήσω με κάποιο άλλον για την υπόθεση αυτή;
- Ποια θέματα/σημεία θέλω να θίξω;
- Πως ξεκινάω την ομιλία;
- Ποιες ερωτήσεις/ποια επιχειρήματα πρέπει να περιμένω;
- Πως αντιδρά σ' αυτά;

Η συμβουλή για γραμματείς:

Προσπαθήστε πάντα να πάρετε εξ αρχής το εσωτερικό τηλέφωνο του επιθυμητού συνομιλητή, για να μη χάσετε άσκοπα χρόνο. Και κρατήστε μπροστά σας τα σχετικά χαρτιά/έγγραφα, που χρειάζονται για την συνομιλία.

Όταν είστε τόσο καλά προετοιμασμένη, ακούγεστε πολύ πειστική και σίγουρη στο τηλέφωνο, θα επιτυγχάνετε τον σκοπό σας και θα εκπροσωπείτε την επιχείρησή σας σωστά και αποτελεσματικά.

Η αναμονή στο τηλέφωνο

- Τι ακούν τα άτομα, που τηλεφωνούν στην εταιρεία σας, στην αναμονή. Δεν το ξέρετε; Κακό. Μάθετε λοιπόν.

Το ξέρετε και το βρίσκετε απαίσιο;

«Απαίσιο» μπορεί να είναι:

- Το άτομο στο τηλέφωνο δεν ακούει τίποτα
- Το χαρακτηριστικό Μπιππ, μπιππ, μπιππ
- “Please hold the line”
- “Παρακαλώ περιμένετε”
- “Restez au ligne s'il-vous-plait ...”
- η απαλή νυκτερινή μουσική, ψηφιακά επεξεργασμένη

Αλλάξτε το ή δώστε την ιδέα για μια αλλαγή.

Κατάλληλο θα ήταν:

- κλασική μουσική
- μια ειδικά για την εταιρεία σας ηλεκτρονική μουσική σύνθεση
- Η αναπαραγωγή της δικής σας ραδιοφωνικής διαφήμισης
- Επίκαιρα τραγούδια, π.χ. κομμάτια από τα Charts χρειάζονται άδεια από την ΑΕΠ!!
- ΖΗΤΑΜΕ ΕΣΑΣ! ...
- **Willi Ehrlich – NEOMAI.GR – NeoMai.ENERGY – Prolipsi.DE – Prolipsi.Email – Hebe.GR – Herakles.GR – Hephaistos.GR – Semele.GR – Metis.GR – Dionysos.ENERGY**