

## TELEFON KONUŞMALARINDA DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

### TELEFON KONUŞMALARINDA DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

- Çalan her telefon, isim söylenerek ve ardından “nasıl yardımcı olabilirim” ifadesi kullanılarak açılır.
- Telefon çaldığında en çabuk şekilde (2 defadan fazla çalmadan) açınız.
- Telefonu doğal bir ses tonuyla açınız. Alçak sesle veya bağırarak konuşmayınız.
- Telefonu açtıktan sonra yanınızdakilerle konuşmayınız.



### GENEL KURALLAR

- Bir şey yerken veya içerken telefonla konuşmayınız.
- Kelimeleri yutmadan, anlaşılır bir şekilde telaffuz ediniz.
- Konuşma temponuzu ne hızlı ne de yavaş olmayacak şekilde ayarlayınız.
- Telefon ahizesini ağızdan 2-3 cm. uzakta tutunuz. Çok yaklaştırdığınızda sesler boğuk ve tıslama şeklinde çıkmakta, uzak tutulduğunda ses duyulmamaktadır.



### GENEL KURALLAR

- Karşı taraf her ne kadar da sizi fiziksel olarak görmese de konuşurken gülümseyin, sese dostane ve sıcak hava verecektir (Tebessüm sese, dolayısıyla da karşı tarafa yansıtacağı için yumuşak bir ses tonuyla ve tebessümle konuşulmalıdır).
- Tüm dikkatinizi konuşmaya verin, başka bir şey düşünmeyin.



### GENEL KURALLAR

- Telefon eden kişi kendisini tanıtmıyorsa, telefona yanıt veren kişi, 'kiminle görüşüyorum?', 'kim aramıştı acaba?' veya 'kimin aradığını iletmemi ister miydiniz?' vb. sorularla karşısındakini tanımaya çalışmalıdır.
- Telefonda konuşurken tanımadığınız kişilere 'sen' diye hitap etmemeli, 'siz' veya 'beyefendi/hanımefendi' diye hitap edilmeli veya unvanıyla hitap edilmelidir.
- Konuşulan kişi, herhangi bir nedenle bekletilecek ise, bunu uygun bir ifadeyle, süresini belirterek ve özür dileyerek söylemek gerekir.



### GENEL KURALLAR

- Telefondaki şahsın isteği o an yerine getirilemiyorsa (aradığı kişi bulunamıyorsa, telefonunu aktarılamıyorsa, sorduğu sorunun cevabı o an bilinmiyorsa) arayan şahsın ismi ve telefon numarası geri dönmek için alınır, ne için aradığı öğrenilir, daha sonra aranan şahsa veya ilgili amire bilgi verilir.
- Doktor randevusu almak için arayan şahıslara otomasyon programından arayan şahıs ancak doktorun karar verebileceği daha detaylı sorular soruyorsa, nazik bir ifade ile doktor sekreterine aktarılacağı ifade edilir ve arayan şahıs ilgili sekretere aktarılır.



### GENEL KURALLAR

- Aktarılan her telefon aktarılan kişinin yerinde olup olmadığı anlaşıldıktan sonra hatta arayan kişi ve isteği hakkında aranan şahsa bilgi verildikten sonra aktarılmalıdır.
- İş yerinde çok acil durumlar dışında özel telefon görüşmeleri yapılmamalıdır.
- Mesai arkadaşlarınızla kurum içerisinde görüşme yaparken laubali konuşmalar yapılmamalıdır.



### SİNİRLENMİŞ KİŞİLERLE KONUŞMA

- Karşınızdakini dikkatle ve sözünü kesmeden dinleyiniz. Zaman zaman derin nefes alarak fiziksel bir reaksiyon göstermemek için kendinizi kontrol edebilirsiniz.
- Cevaplarınızı çok bilinçli seçiniz. Sinirlenmiş olabilirsiniz, fakat problemi çözmeye çalışınız.
- Karşınızdakinin fikirlerine katıldığınızı gösteriniz. Bu onların sinirlerinin biraz daha yatışmasını sağlayacaktır.



### SİNİRLENMİŞ KİŞİLERLE KONUŞMA

- Problemi daha iyi anlayabilmek için gerçekçi sorular sorunuz (cevabı-evet, hayır- olmayan).
- Karşınızdakinin bakış açısını anlamaya çalışınız.
- Sabırlı olunuz, bazı problemler anında çözülemez.
- Kendi fikirlerinizi belirtiniz, ancak bir şeyleri ispat etmek için ısrar etmeyiniz, kanıtlarınızı sıkıştırmak amacıyla sunmayınız.



### SİNİRLENMİŞ KİŞİLERLE KONUŞMA

- Problemin nedenini açıklayınız, kabul edilebilir bir açıklama tarzı konuşun öfkesini dindirebilir.
- Ortak çözüm bulmaya çalışınız, bulduğunuz çözümün her iki taraf için de kabul edilebilir ve doğru çözüm olduğundan emin olunuz.



### SİNİRLENMİŞ KİŞİLERLE KONUŞMA

- Konuşma bitince ahizeyi yavaşça yerine koyunuz.
- Telefonu önce arayan kişi kapatmalıdır.
- Resmi telefon konuşmalarında ahizeyi (telefonu) önce üst makamdaki kişinin kapatması bekleyin.
- Telefonu kimsenin yüzüne kapatmayın. (karşı tarafa büyük bir hakarettir.)
- Ve unutmayalım : Telefon, bir sohbet aracı değil, bir haberleşme aracıdır.



**Teşekkürler.**