

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# نحوه‌ی تماس تلفنی مؤثر

روابط عمومی دانشگاه تحصیلات تکمیلی صنعتی و فناوری  
پیشرفته

آبان ۱۳۹۶

# فهرست:

- \_ اصول و مبانی
- \_ قواعد پایه‌ای ارتباط تلفنی
- \_ صدای خود را به نحوی به کار ببرید که تأثیر مثبت داشته باشد
- \_ از به کار بردن زبان تخصصی خودداری کنید
- \_ گوش دادن
- \_ برقراری گفت و گوی دو جانبه
- \_ برخورد با تلفن‌های دریافتی
- \_ برقراری تماس تلفنی

# اصول و مبانی:

موفقیت تماس تلفنی صرف نظر از نوع و هدف آن بستگی به پنج عامل اساسی زیر دارد:

- ۱- قواعد ارتباط تلفنی
- ۲- نحوه‌ی به کار بدن صدا
- ۳- استفاده از زبان
- ۴- گوش دادن
- ۵- ایجاد گفت و شنود دو طرفه

# قواعد پایه‌ای ارتباط تلفنی:

- \_ سریع پاسخ دهید: قبل از آن که شمار زنگ تلفن به چهار بار رسد، گوشی را بردارید.
- \_ خودتان را معرفی کنید: ذکر نام کامل خود و معرفی فعالیت‌های بخشی را که در آن کار می‌کنید.
- \_ تلفن را درست نگه دارید: گرفتن گوشی تلفن در زیر چانه یا کنار زدن آن در حالی که دنبال چیزی می‌گردید، مانع از شنیدن شما به طور واضح می‌شود.
- \_ پاسخ گویی مراجعات تلفنی را مشخص سازید: تلفن‌هایی که از طرف ارباب رجوع زده می‌شود، باید فوراً جواب داده شود.

\_ روش مناسبی را اتخاذ کنید: تأکید در مورد برخورد با پاره‌ای از افراد.

\_ موضوع را روشن سازید: به ارباب رجوع چیزی را بگویید که نتیجه‌ی مورد نظر را در بر داشته باشد.

\_ به دقت گوش دهید: با تصدیق نکات طرف مقابل نشان دهید به مطالب او توجه می‌کنید.

\_ مؤدب باشید: رعایت ادب و تواضع در حد معقول خیلی مهم است.

\_ مراقب مکث‌ها و وقفه‌ها باشید: بهتر است پیشنهاد کنید که مجدداً تماس خواهید گرفت.

\_ اطلاعات لازم را در دسترس داشته باشید:

پیش بینی اطلاعات مورد نیاز و در دسترس گذاشتن آنها.

\_ در مورد اسامی به اندازه‌ی کافی دقت کنید:

مردم در مورد اسامی خود حساس هستند آنها را درست یاد بگیرید  
و املا‌ی آنها را سوال کنید.

\_ همیشه اجازه دهید طرف مقابل قبل از شما تلفن را قطع کند:

خوب است مکالمه را با خداحافظی کاملی خاتمه دهیم.

\_ تصویر درستی از خود ارائه دهید:

آیا میل دارید قابل و لایق به نظر بیایید یا تندخو و بی‌فایده.

# صدای خود را به نحوی به کار ببرید که تأثیر مثبت داشته باشد

تنها عامل مهمی است که در مکالمه تلفنی نقش اصلی را بازی می‌کند.

\_ با سرعت مناسب صحبت کنید: آنقدر آهسته صحبت نکنید که

به نظر برسد نیمه خواب هستید. سرعت مناسب این امکان را

می‌دهد مطالب را درک و در صورت نیاز آنها را یادداشت کنید.

\_ برای مفهم بهتر از جملات سوالی استفاده کنید: از عباراتی

استفاده شود که به صحبت جذابیت و تنوع ببخشد، مثال عبارت:

آیا اینطور نیست.

\_ لبخند بزنید: لبخند ملایم و مطبوع لحن خوشایندی ایجاد می‌کند.



## \_ نکات لازم را مورد تأکید قرار دهید:

- حین مکالمه نکات ضروری و مناسب را مورد تأکید قرار دهید.
- از روشنی کلام خود اطمینان حاصل کنید: روشن و دقیق صحبت کنید بخصوص در مورد ارقام و اسامی دقیق باشید.
- قاطع باشید: همیشه می‌توانید بگویید که تحقیق می‌کنید و بعداً اطلاعات لازم را در اختیار ایشان قرار خواهید داد.
- دقیق و فشرده صحبت کنید: توضیحات به صورت فشرده و دقیق عرضه گردد.

## از به کار بردن زبان تخصصی خودداری کنید:

زبان تخصصی در جای خود بسیار مفید است ولی باید از سطح تخصص طرف مقابل اطمینان حاصل کنید و کلمات خود را طبق آن انتخاب کنید.

- **توصیف کنید:** چیزهایی که توصیف آنها مشکل است به کمک توضیحات سنجیده و بیان شیوا تأثیر نیرومندی بر شنونده خواهد داشت.

- **از زبان اشاره استفاده کنید:** موارد مهم را تأکید می کند.

- با لحن صحیح و مناسب صحبت کنید: اتخاذ روش مناسب در شرایط لازم چیزی است که مکالمه تلفنی را به ارتباطی خوب و نتیجه بخش مبدل می سازد.

- **خودتان باشید:** سعی نکنید هنگام مکالمه تلفنی لحن تصنعی و مخصوص داشته باشید.

- **نحوه سخن گفتن:** استفاده از جملات ساده و قابل درک توصیه می شود.

## گوش دادن:

ارتباط خوب احتیاج به مهارت در گوش دادن دارد.

\_ سعی کنید شنونده‌ی خوب به نظر آیید.

\_ به گوش دادن تمایل داشته باشید

\_ سعی کنید مطالب را به خوبی درک کنید.

\_ عکس‌العمل دهید.

\_ صحبت کردن را متوقف سازید.

\_ همدلی کنید.

\_ کنترل کنید.

\_ تمرکز داشته باشید.

\_ به نکات کلیدی توجه کنید.

\_ اجازه ندهید ذهن شما منحرف شود.

## برقراری گفتگوی دو جانبه:

- \_ با اشخاص به طور دو جانبه گفت و گو کنید.
- \_ جریانی دو جانبه را برقرار و حفظ کنید.
- \_ در نتیجه گیری شتاب نداشته باشید.
- \_ انتظاراتی مردم را برآورده سازید:
- \_ خودتان را به صحبت با آنها علاقمند نشان دهید.
- \_ اجازه دهید حرفشان را بزنند.
- \_ به وضوح نشان دهید که واقعاً به حرف آنها گوش می‌دهید.
- \_ برای وقت آنها ارزش قایل شوید.
- \_ حرفه‌ای و کار آمد باشید.

# برخورد با تلفن‌های دریافتی:

\_ منافع برنامه‌ریزی کردن:

- \* به هر نوع حالت عصبی غلبه می‌کند
- \* قدرت تفکر را سرعت می‌بخشد
- \* اهداف مشخصی را برآورده می‌سازد.
- \* باعث می‌شود تمام توجه به سوی ارباب رجوع معطوف شود
- \* کمک می‌کند میزان موفقیت را بسنجیم و هم چنین کار خود را بهبود بخشیم.

## \_ آمادگی تمام و کمال:

- در دست داشتن مطالب مربوط به اطلاعات مورد نیاز ارباب رجوع
- در نظر داشتن نوع ارتباطی که مطلوب شماست.
- آماده داشتن پاسخ‌های مناسب.
- فکر کردن در مورد توصیف برنامه‌ها به حد کافی.
- توجه داشتن به مخالفت‌ها و پیش بینی کردن آن.
- سؤالاتی را که می خواهید بپرسید در نظر داشته باشید و آنها را روی یک چک لیست یادداشت کنید.
- هدف از مکالمه را برای خود روشن و مشخص سازید.

## \_نقش واکنش اولیه:

- استقبال از ارباب رجوع و ایجاد آسایش و آرامش خیال
- مشخص کردن این نکته که برای کمک به او آمادگی دارید.
- ارائه تصویری از یک فرد لایق و یاری دهنده
- کاری را که انجام می‌دهید توضیح دهید.
- مدت زمانی را که این کار طول می‌کشد توضیح دهید.
- مفید بودن این روش را برای ارباب رجوع توضیح دهید.

## نکات مورد نظر ارباب رجوع را دریابید:

- هویت آنها را به طور دقیق مشخص سازید
- به خواسته‌های آنها به دقت گوش بسپارید.
- در صورت لزوم نیازمندی‌ها را مشخص سازید
- سوالاتی را مطرح سازید که بتوانید پاسخ‌های مشخص و کافی دریافت کنید.
- اطلاعات را به طور خلاق و داوطلبانه در اختیار ارباب رجوع قرار دهید.



## برقراری تماس تلفنی

باید در طول مکالمه ظرافت و هماهنگی را حفظ کنید.

مراحل کلیدی یک تماس تلفنی موثر:

\_ سلام و تعارف

\_ معرفی

\_ علت تلفن کردن را ذکر کنید

\_ زمان مشخصی را درخواست کنید.

\_ با مخالفت‌ها به طور صحیح برخورد کنید.

\_ تشکر کردن و قطعیت بخشیدن به موضوع.

