

ÜNİTE 5

Telefonda Etkin İletişim

Giriş

İlk telefon aleti için başarılı deneme 15 Şubat 1880 günü Charles Sumner Tainter ve Alexander Graham Bell tarafından gerçekleştirilmiştir.

Operatör kullanılmadan yapılan ilk görüşme 1891 yılında geliştirilen Strowger aleti ile gerçekleştirilmiş, 18 Ekim 1892 günü Chicago ile New York arasında ilk uzun mesafe telefon görüşmesi gerçekleştirilmiştir. 1948 yılından sonra elektronik devrelerin kullanımı ile gelişen telefon sistemi, 1915 yılında anakaralar arası görüşmeyi sağlamıştır. Bu görüşme Paris ile Arlington arasında olmuştur. 1960 yılında uydu destekli görüşmeler başlamış, 1983 yılından günümüze kadar da GSM bağlantıları sağlanmaya başlamıştır.

1911 yılında ilk olarak İstanbul'da kurulan ülkemiz telefon sistemi, 1926 yılında Ankara'da kurulan otomatik telefon santrali ile gelişmiş, 1936 yılında Posta, Telgraf ve Telefon İdaresi kurulumu ile hız kazanmıştır. Telefon abone sayısında 2011 yılı verilerine göre dünya ülkeleri arasında ülkemiz 13. Sırada bulunmaktadır.

1994 yılında GSM teknolojisi ile ülkemizi tanıştıran Türk Telekom, sabit telefon, mobil telefon ve internet hizmetlerini bir arada sunmaktadır. Bilgi Teknolojileri Kurumu (BTK) verilerine göre Eylül 2011 itibari ile ülkemizde 64,8 milyon abone bulunmaktadır.

Telefon ulaşım, haberleşme, güvenlik, sağlık eğitim ve diğer birçok alanda hayatımızı kolaylaştırmakta bazı zamanlarda hayat da kurtarmaktadır.

Telefon konuşmaları genel konuşma kurallarına göre gerçekleştirilse de kendine has bazı kuralları da mevcuttur. Mimik ve jestlerden yoksun olan telefon konuşmalarında farklılıklar kişilerin vurgu ve ses tonlamaları ile ortaya konuşmak durumundadır. ABD'de yapılan bir araştırmaya göre karşı taraftaki kişiler hakkımızda %87 ses tonumuza, %13 ise kelimelere göre fikir sahibi olmaktadır.

Telefonun Büro İletişimindeki Yeri ve Önemi

İletişime dayalı olarak gelişen iş ortamında, telefon görüşmelerinin önemi daha da artmaktadır. Bilgi aktarma ve bilgi toplama işlemlerinin birçoğu sekreterler tarafından telefonlar aracılığıyla gerçekleştirilir. Gazetelerdeki iş ilanlarına bakıldığında birçok firmanın telefon becerileri ve iletişim yeteneği olan personel aradığı göze çarpmaktadır.

Telefon sayesinde az zamanda çok kişiyle temas kurarak birçok işi halletmek mümkündür. Özellikle uzak mesafelerde bulunan kişilerin temasını kolaylaştırarak işletmeye zaman ve para kazandırarak dinamizm yaratılmasını sağlar.

Telefon görüşmelerinde kullanılan ses tonunun önemi, ABD'de yapılan bir anket ile daha güzel ortaya konulmuştur. Bu ankete göre konuşanın ses kalitesine göre yönetme ve otorite

gücü, zekâsı, güvenilirliği ve eğitim düzeyi hakkında fikir sahibi olmak mümkündür. Bu sebeple arayan kişi ile ilk bağı sağlayan yönetici asistanı aynı zamanda firmanın imajını, yönetici ve örgütün imajını ortaya koymaktadır. Kötü yapılacak olan bir konuşma örgütün ortaya koymak istediği iyi imajı da zedelemiş olmaktadır.

Telefon Konuşmalarındaki Temel İlkeler

Sekreterlerin işinin önemli bir parçası olan telefonla konuşmak da en az diğer işler kadar hoşlanarak ve doğru bir şekilde yerine getirilmesi gereken işlerdendir. Telefon çalınca açılıp konuşulur diye düşünmek gerçeği yansıtmaz ve şirket hatlarının daima meşgul olması, sekreter tarafından yanlış kişilere bağlanmak, kaba bir şekilde karşılanmak, beklemeye alınarak sonra unutulmak, bağlantının birden kesilmesi gibi yakınmalara sebep olmaktadır.

Tüm bu eksiklikler aynı zamanda müşterinin firma hakkında olumsuz düşünmesine ve gelecekte yapılabilecek ortak çalışmalara karşı olumsuz düşünceler geliştirilmesine sebep olmaktadır.

Yüz yüze görüşme esnasında karşı taraf hakkında edinilen intiba, telefon konuşmasında sadece ses tonu gerekli vurgularla sağlanabileceği için dikkatli olmak gereklidir. Özellikle söylediklerimizin karşı tarafından anlaşılması ve karşı tarafın söylediklerini doğru anlamamız önemlidir.

Şahıs görüşmelerini televizyona, telefon görüşmelerini ise radyoya benzetmek mümkündür. Bu sebeple ses tonumuza gülümsememizin yansması bile görüşmenin olumlu geçmesi için önemlidir.

Telefonun Etkin Kullanımı

Telefonu etkin olarak kullanamadığımız durumlarda yanlış anlaşılma, karşıdaki kişiye sinirlenme, yardımcı olmadığını hissetmenin ortaya çıkması mümkündür. Basit bir takım ilkelerle telefon görüşmelerinde bu tür yanlışların oluşmaması mümkündür.

Telefon, çaldığı zaman kolayca erişilerek cevap verilecek bir konumda olmalıdır. Arayan kişinin sizi görememesi cevaplanma için uzun süre geçmesini anlayışla karşılamaz. Telefona uzak konumda bulunma durumunda en yakındaki kişinin cevaplaması, ya da başka bir telefon vasıtasıyla santral özelliğini kullanarak o telefona cevap vermek gereklidir. Cevap verilmeden uzun süre çalan bir telefon fırsatın kaçmasına ya da arayan kişinin sinirlenmesine sebep olmaktadır.

Arayan kişinin size ileteceği bilgileri ya da telefon numarasını almak için hazırda her zaman bir not defteri ve kalem bulunması önemlidir. Gerekli durumlarda not alma işlemini kolaylaştırmak ve hızlandırmak için kısaltmalar kullanılabilir.

Sesin olumlu bir tonda ve net çıkması için dik oturmak telefon görüşmeleri için önemlidir.

Her ne kadar karşı taraf sizi göremese de gülümsemek, ses tonuna yansiyarak görüşmenin olumlu geçmesine yardımcı olmaktadır.

Telefon görüşmelerini angarya olarak görmemek gereklidir. Görüşme esnasında istekli ve enerjik olmak ses tonu vasıtasıyla karşı tarafa da yansiyacaktır.

Telefon görüşmeleri esnasında hitap da önemlidir. Özellikle argo söylemlerden kaçınmak profesyonelliğin gereğidir.

Vurgu ve tonlamalar telefon görüşmelerinde duygularımızı aktardığımız tek belirti olduğu için dikkatli olmak gereklidir.

Çok yavaş konuşmak dinleyicinin dikkatini kaybetmeyi, hızlı konuşmak ise dinleyicinin takip edememesine sebep olduğu için uygun bir hızla konuşmak telefon görüşmelerinde dikkat edilmesi gereken hususlardan biridir

Telefon görüşmesini gerçekleştirmeden önce amaç ve konu ile ilgili bilgilerin belirlenmiş olması, konuşmanın planlı ve verimli geçmesini sağlayacaktır.

Görüşme esnasında bencil konuşmak, teknik terimleri sık kullanmak da konuşmanın karşı tarafından anlaşılmasına sebep olmaktadır. Özlü ve net konuşmak iyi bir telefon görüşmesi için gereklidir.

Etkili soruları sormak, gerekli olan cevapları alabilmek için ilk şarttır. Ayrıca doğru ve etkili sorular sormak karşı tarafın da ilgisini kaybetmeden telefon görüşmesini sürdürmesine yardımcı olacaktır.

Telefon görüşmelerinde mümkün oldukça olumsuz yanıtlar vermemek gereklidir. Olumlu bir şekilde konuşmayı sürdürmek karşı tarafın görüşmeyi olumlu tamamlamasını sağlayacaktır.

Telefonu gereksiz yere meşgul etmek, arayanların ulaşamamasına sebep olacaktır. Firmamıza ulaşmak isteyenlere fırsat vermek açısından gereksiz meşguliyet yapmamak özellikle örgüt telefonları için önemlidir.

Telefon çağrılarında cevap verirken unutulmamalıdır ki ilk intiba her zaman önemlidir. Karşı taraf için şirketteki en önemli kişi ilk telefon görüşmesini gerçekleştirdiği kişidir. Bu sebeple lütufta bulunur gibi konuşmak, telefon eden kişinin rahatsızlık verdiği imajını yaratmak yanlıştır.

Arayan kişi bekletilmemeli, dinamik bir imaj için telefon hemen cevaplanmalı, eğer arayan firma içinden ise isminizle, firma dışından ise firma adı ile karşılama yapmanız gereklidir.

Profesyonel bir karşılama için ilk söz bir selamlama, ardından da şirket ismini kullanmak gereklidir.

Arayan kişinin isim ya da konu belirtmemesi durumunda kibarca ısrar etmek, bu bilgiler alınmadan bağlantı kurulamayacağını belirtmek doğrudur.

Arayan kişiyi dikkatli dinlemek önemlidir. Konu ile ilgili detayları yakalamak için mümkün oldukça dikkatimizi dağıtmadan dinlememiz, ortam gürültülü ise duvara dönerek konuşmak gereklidir.

Dinlerken karşı tarafın sözü kesilmemelidir. Söylenenler not edilmeli, gerekli durumlarda bilgiler tekrar edilerek teyid edilmelidir.

Arayan kişiyi acele ettirmeli, baskı altında hissetmesine sebep olmamalısınız. Arayanı dinleyerek tahminlerle sonuca ulaşmaya çalışmaktan kaçınmalısınız.

Arayanlara dostça davranmalı, emrivaki konuşmak yerine yönlendirmeyi seçmelisiniz.

Telefonda şive ile konuşmak ya da şiveli birinin konuşmasını anlamak zordur. Anlaşılmayan durumlar için tekrar ettirmek, gerekli ise kodlama yapmasını sağlamak görüşmenin sağlıklı geçmesini sağlamaktadır.

Arayan kişinin düşünceleri ya da söylediklerini onaylamıyorsanız dahi saygılı konuşmayı sürdürmeli, gerekli durumlarda bilgi almak için kısa süreli olarak beklemeye almalısınız.

Yanlış bir telefon bağlantısında bunun kasıtlı yapılmadığını aklınızdan çıkartmamalı, kabalık yapmadan arayan kişiye yol göstermelisiniz. Gerekli durumlarda arayan kişiye doğru kişiye yönlendirmek, nazik bir davranıştır.

Arayan kişiyi bekletmek gerektiğinde onayını almak önemlidir. Bekleyip beklememek arayan kişinin seçimi olmalıdır. Arayan kişiyi beklemeye almak onu uzun bir süre bekleteceğiniz anlamına gelmemeli, arada (35-40 saniyede bir) dönüş yaparak unutmadığınızı belirtmeniz gereklidir.

Yöneticilerle görüşürken de dikkatli olmalı, here arayanı yöneticiye bağlamamalı, yönetici görüşme anındayken rahatsız edici gürültü yapılmamalıdır. Görüşme esnasında iletilmesi gereken acil durulan notlarla masasına konmak suretiyle iletilmelidir.

Telefon görüşmeleri esnasında büroda başka bir kişiyle konuşulmamalı, telefon görüşmesi tamamlanınca hemen kapatılmalı, telefonun kapatıldığından emin olmadan o görüşme hakkında yorum yapmamalı ve karşı taraf kapatmadan telefon kapatılmamalıdır.

Konuşma sorularla yönlendirilmeli, gerekli durumlarda açıklama yapılmalı ya da tekrar edilmelidir.

Siz arama yaptığınızda en dikkat etmeniz gereken şey doğru numarayı aradığınızdır. Yanlış numara arandığında özür dilenmeli ve görüşme sonlandırılmalıdır.

Aranılan kişi yerinde değilse ne zaman ulaşılabileceği konusunda bilgi almak, mesaj bırakmak iyi bir görüşme için gereklidir.

Telefon bağlantısı kesildiğinde tekrar arayarak özür dilemek önemlidir.

Hattı aktarmak gerektiğinde aktarılan kişiye arayan kişi ile ilgili bilgi verilmelidir.

Aranılan telefonun cevap vermemesi durumunda arayan kişiye yardımcı olmalı, gerekli ise not olarak asıl muhabata iletilmelidir.

Mesaj alırken mesaj dikkatle yazılmalı asla hafızaya güvenilmemelidir. Not ya da mesaj alırken gerekli durumlarda kısaltmalar ve kodlamalar kullanılabilmekte ve faydalı olmaktadır.

Aynı anda iki görüşme yapılamayacağından görüşmeler sıra ile yapılmalı fakat bekletilecek olan hat da açılarak beklemesi için bilgi verilmelidir.

Öfkeli bir arayan olduğunda sorunun ne olduğu sorulmalı ve düzeltmek için yapılabilecek bir şey olup olmadığına göre hareket edilmelidir.

Duygusal davranışlar firmanıza zarar verebilmektedir. Telefon görüşmelerinde duygular bastırılarak profesyonel düşünmek ve ona göre davranış sergilemek önemlidir.

Telefon Konuşmalarında Protokol İlkeleri

Telefon görüşmelerinin uyulması gereken kuralları protokol olarak adlandırılır. En çok problem yaşanan kısım sekreter aktarmalarının sırasında ortaya çıkmaktadır. Unutulmamalıdır ki firma iç hiyerarşisine göre aktarma yapılmalıdır. Eğer aynı konumdaki iki görüşme bağlanacaksa sekreterlerin aynı anda aktarma yapmaları uygundur.

Devlet ve özel sektör arasında gerçekleştirilecek görüşmelerde devlet kuruluşları yöneticileri protokolde öncelikli yere sahiptir.

Cep Telefonu İle Görüşme İlkeleri

Son yıllara yaygın olarak kullanılan cep telefonları ile görüşme yaparken de dikkat edilmesi gereken noktalar mevcuttur.

Cep telefonu görüşmeleri çevredekileri rahatsız edilmeden gerçekleştirilmelidir.

Cep telefonu çok uzun süre kullanılmamalı, görüşme bitince kapatılmalıdır.

Bir konuşmanın ortasında şarjın bitmeyeceğinden emin olmak gereklidir.

Sinema, tiyatro, hastane, cenaze, camii gibi yerlerde telefonu açık tutmamak ya da görüşme gerçekleştirmemek önemlidir.

Cep telefonunun sesi sizin duyabileceğiniz yükseklikte olması karşı tarafın beklemesini önlemektedir. Sesin çok yüksek olması etrafı rahatsız etmektedir.

Önemli iş görüşmeleri umuma açık yerlerde ve yüksek sesle yapılmamalıdır.

Araç kullanırken, benzin istasyonlarında, uçakta, hastane içerisinde cep telefonu kullanılmamalıdır.

Kişiden izin alınmadan cep telefonu numarası başkasına verilmemelidir.

Yöneticiler, görüşmek istedikleri kişiyi cep telefonundan bizzat kendileri aramalı, sekretere aratmamalıdır.

Bunların dışında telefonla konuşurken dikkat etmemiz gereken bazı kurallar daha mevcuttur.

Özellikle iş ile ilgili görüşmeler mesai saatlerinin dışında aksi belirtilmedikçe yapılmamalıdır.

Telefonla konuşma esnasında gelen ikinci çağrılarda öncelik ilk çağrılarındır.

Arayan kişi konuşmayı sonlandırmalıdır. Arayan karşı tarafa ve konuşma uzuyorsa nazik bir şekilde uyarmak ve görüşmeyi sonlandırma isteğini belirtmek gereklidir.

Telefon ile konuşurken bağırarak, karşı tarafı rahatsız edecektir.

Telefon görüşmesinde sakız çiğnemek, hasta iseniz ya da öksürüyorsanız, burun çekiyorsanız bunu karşı tarafa mümkün olarak yansıtmadan yapmak gereklidir.

Kendinizi tanıtmadan karşı tarafı soru yağmuruna tutmanız yanlıştır

Telesekretere mesaj bırakma durumunda konuyu özetleyen kısa bir mesaj yeterlidir. Aynı şekilde telesekretere bırakılan mesajlar 24 saat içinde yanıtlanmalıdır.