

آداب الهاتف

الجوانب المناسبة من آداب الهاتف

تدريب الموظفين

في حين أن وجود آداب الهاتف جيدة مفيدة، فإنه لن تفعل أي خير إذا لم يتم تدريسها لبقية الفريق. من المهم لنجاح الشركة أن يتم تدريب كل موظف بشكل صحيح وقادر على إظهار آداب الهاتف قبل أن يتم إطلاق سراحه على الهاتف. يتعلم كل موظف بشكل مختلف، لذلك من المفيد أن يكون هناك العديد من الأساليب المتاحة للسماح للموظفين بتبني هذه المهارات.

كل بيئة ندخلها تتطلب شكلا مختلفا من "اللغة". على سبيل المثال، لن ندخل اجتماع فريق بنفس اللغة التي قد نستخدمها في غرفة الاستراحة. وينطبق الشيء نفسه على الهاتف. لغة الهاتف يختلف عن لغتنا اليومية ويمكن أن يستغرق بعض الوقت لتعتاد على تدفقها. ولكن مع الأدوات المناسبة، يمكن أن يكون من السهل التكيف في أي وقت من الأوقات.

معالجة المكالمات الواردة/الصادرة

بالنسبة للعديد من الشركات ، تعد المكالمات الواردة جزءا رئيسيا من العمل. دعوة العملاء إلى الشركة للحصول على أوامر، والاستشارات وحتى تسعى للحصول على معلومات عامة. المكالمات الواردة يمكن أن تبدو مخيفة في بعض الأحيان منذ عدة مرات ونحن لا نعرف من هو على الطرف الآخر من الخط. ولكن معرفة الأدوات المناسبة، مثل التحية المناسبة والعبارات الرئيسية، يمكن أن تساعد مشغل الهاتف من خلال أي حالة.

يمكن أن تكون المكالمات الصادرة من أصعب أنواع المكالمات التي يجب إجراؤها. أنها تتطلب المتصل أن تكون مستعدة جيدا وتكون قادرة على الحفاظ على "الهدف" تشارك في حين تحاول تقديم نقطة. الشعور مثل العصبية والخوف من الرفض يمكن أن تجعل هذه الأنواع من المكالمات تبدو شاقة لأي شخص. ولكن مع بعض التقنيات المفيدة والقليل من الممارسة ، فإن المتصل لن يكون لديه مشاكل في التقاط الهاتف وطلب رقم.