

المحاضرة الرابعة: الاتصالات الهاتفية

• الاتصالات الهاتفية

- أصبح الهاتف هو وسيلة الاتصال السريعة التي يلجأ إليها الكثير من العملاء وللدرجة التي يقال بشأنها أن مهارة الاتصال وجهاً لوجه مع العميل لا تعني إغفال مهارة الاتصالات الهاتفية التي يتطلبها العمل حيث أصبحت من الوسائل الهامة لربط البلدية بعملائها.
- ويجب على مقدم الخدمة أن يدرك أهمية الاتصالات الهاتفية وبالتالي يجب أن يخطط لها ويقوم بإجرائها بإيجابية، علاوة على تلافي المشكلات المرتبطة بها واتباع الإرشادات المتعلقة بها.

• أهمية استخدام الاتصالات الهاتفية

يحقق استخدام الاتصالات الهاتفية بين المنظمة لعملائها المختلفة الأهمية التالية:-

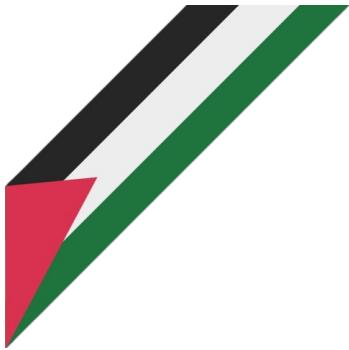
- (1) تسهيل عملية تقديم الخدمات للعملاء.
- (2) اختصار وقت العميل.
- (3) استغلال الاتصالات الهاتفية في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة.
- (4) تخفيض التكلفة.

• التخطيط لإجراء المكالمات الهاتفية

- (1) فهم الموضوع المراد مناقشته مع العميل.
- (2) تحضير جميع المستندات التي يتطلبهما الموضوع الذي تم مناقشته مع العميل.
- (3) القيام بتهيئة الوقت المناسب للاتصال.

• نموذج الإعداد لمحادثة هاتفية

	اسم العميل:
	التاريخ:
	الوقت:
	رقم الهاتف:
	الفرض من المحادثة:
	معلومات سابقة:
	النقاط الهامة في الموضوع:
	استفسارات متوقعة:
	نتيجة المحادثة:
	اسم المتصل :
القسم:	



- إجراء المحادثات الهاتفية بإيجابية
 - إذا كنت الشخص المرسل:
 - 1) استخدم نموذج الإعداد لمحادثة هاتفية.
 - 2) بعد رد العميل يجب تقديم التحية وتعريفه بنفسه.
 - 3) تحديد الغرض من الإتصال.
 - 4) توصيل الرسالة إلى العميل المستقبل للرسالة والتأكد من فهمها.
 - 5) التوصل إلى نتائج إيجابية من عملية الاتصال الهاتفي.
 - 6) تقييم عملية الاتصال التي تمت ومتابعة النتائج التي استقرت عنها.
 - إذا كنت الشخص المستقبل:
 - 1) بادر بتحية المتصل فهذا عرف مهني.
 - 2) عرف المتصل باسمك والقسم الذي تعمل فيه.
 - 3) أعرض على المتصل المساعدة أو تقديم الخدمة.
 - 4) دون نتائج المحادثة أولاً بأول.
 - 5) توصل مع العميل إلى تحقيق الهدف من إتصاله.
 - 6) قدم للعميل التحية في نهاية المكالمة وأعطيه وعدا بحل أي مشكلة.
 - 7)تابع تنفيذ النتائج التي أسفرت عنها المكالمة.

• الحديث والاستماع عند استخدام الهاتف

عند الحديث أو الاستماع في المحادثات الهاتفية يجب مراعاة ما يلي:-

- 1) أعرف لماذا المكالمة.
- 2) قبل البدء بالمكالمة لابد أن تعرف ماذا ت يريد أن تقول.
- 3) نفذ مكالمات كثيرة في وقت قصير صباحاً.
- 4) قل ما تريده لعميلك بوضوح وباختصار وبسرعة.
- 5) لا تثر موضوعات جانبية تضيع فيها الوقت.
- 6) راقب ساعتك عند بدء المكالمة.
- 7) اجعل مكالمتك في حدود 3 دقائق على الأكثر .

• آداب الحديث بالتلليفون

يتم استخدام التليفون في المنظمات لوظيفتين الأولى: استلام الرسائل، الثانية: الاتصال بالغير، ويجب مراعاة الجوانب التالية في الحالتين:-

- 1) الرد بأسرع ما يمكن.
- 2) تكلم في السماعة لا حولها.
- 3) تحدث بصوتك الطبيعي دون رفع الصوت.
- 4) تحدث للغير بالطريقة التي تحب أن يتبعها في حديثك معه.
- 5) إذا تم الاتصال بطرف آخر عرف نفسك أولاً: أن تذكر اسمك ووظيفتك أو رقم تليفونك.
- 6) أصغ لمحدثك، ولا تغضب أثناء الحديث لأن انفعالاتك تنقلها نبرات صوتك إلى محدثك.
- 7) إذا حدث خطأ في الرقم الذي أردت الاتصال به فيجب عليك أن تبدأ بالاعتذار.

- 8) إذا انتهت المحادثة فالمتكلم هو الذي ينهيها عادة.
- 9) لاتعد السمعاء إلى مكانها بطريقة تدل على الغضب لأن ذلك يترك أثرا سلبا في نفس المخاطب.

• كيف تكون مكالمتك ناجحة

لضمان أن تكون مكالمتك ناجحة وتحقق المستهدف من إجرائها يجب مراعاة ما يلي:-

- 1) اصغي جيدا لحديث المتصل وردد معه عبارات الاتفاق مثل: هذا صحيح، تمام، أوافقك الرأي.
- 2) اجعل صوتك ضاحكا.
- 3) ثق أن المتصل يشعر بأحساسك نحوه عبر الهاتف.
- 4) استوضح من العميل إذا التبس عليه الأمر.
- 5) استخدم الكلمات البسيطة للأمور مثل: ان شاء الله، تمام، جميل... وغيرها من الكلمات.
- 6) ابتعد عن الكلمات التي تزيد الأمور تعقيدا مثل: ليس من حقك، انت تعرف اللوائح، طلبك هذا سيجلب المشاكل.
- 7) كن جاهزا ودقيقا في إجراءات الحصول على الخدمات التي تقدمها.
- 8) لا تقصر معارفك على القسم أو الإدارة التي تعمل بها.

👉 لينك بوت قناة هادف ▼

https://t.me/Hadef_bot