

TELEFONDA İLETİŞİM

TELEFONUN İŞİNİZDEKİ ÖNEMİ NE?

Günümüzde iş dünyasının iletişim ağı içinde telefonun yaşamsal bir önem kazanması,telefonun yanlış kullanılmasını ve mesajların kaybolmasını ciddi bir sorun haline getirdi. Çoğu organizasyon,insanların telefonda nasıl konuştuğuyla pek ilgilenmez. İlgilendiği zamanda ,elemanlarını bu konuda eğitecek yerde ,bir genelge yayınlamakla yetinir:’Sözü fazla uzatmayın,kibar olun,yardımcı olmaya çalışın,vb.’

Bu kitapta anlatılanlarla, telefonda daha etkili görüşmeler yapılabilecek,sizi işinizden alıkoyan ve yanıt vermek istemediğiniz aramalarda ne yapmanız gerektiğini daha iyi anlayabilecek,telefonda daha iyi konuşup daha iyi dinlenilebilecek.

TELEFON İŞİNİZİ NASIL ENGELLER

GÖRSEL İPUÇLARINDAN YOKSUNLUK

Telefon görüşmelerinde görsel ipuçlarının bulunmaması,insanlar ve onların gereksinimleri ile ilgili değerlendirmeler yapması gereken satış elemanları ve başkaları içinde sorunlara yol açar.

JESTLER YA DA SÖZSÜZ HAREKETLER

Jestlerin de iletişimde önemli bir rolü vardır.Sanki telefonda konuştukları kişi kendilerini görebilirmiş gibi, bazı sözcükleri baş hareketleriyle ya da mimiklerle nasıl vurguladıklarını gözleyin.

ANLAMLI SESLER

Anlamli sesleri niteleyen şeyler, sesin yüksekliği,kalınlığı ve yüksekliğidir.Hepimiz bu gibi ipuçlarından , konuştuğumuz kişinin söyledikleri ,kendimiz ve durum hakkında ne hissettiğine dair çıkarımlar yaparız.Yüksek ,ince ve keskin tonlar ,çoğu kişiye kızgınlık ifade eder.Konuşmanın bağlamı sesin anlamını yorumlamamıza yardımcı olur.İnsanların telefonda Ee,Mm gibi sesleri daha çok çıkardığı ,belki dikkatinizi çekmiştir.Bu seslerin bir yorumu ,o kişinin söyleyeceklerini anımsamaya çalıştığı şeklinde olabilir.

TELEFON İLETİŞİM SÜRECİNİ NASIL DEĞİŞTİRİR

MESAJI GÖNDERMEK VE ALMAK

Mesaj gönderen kişi fikir ,inanç,duygu,heyecan,değer ve tutumlarını temsil eden sözcükler ya da başka ifade biçimleri halinde kodlayarak karşısındakine iletir.Karşıdaki bu mesajı aldığı anda ses ve jestleri diğer kişi için anlamlı olan ve onun fikir ,inanç,duygu,heyecan,değer ve tutumlarını temsil eden sözcüklere ya da başka ifade

biçimlerine dönüştürür,yani bunları deşifre eder ya da yorumlar.Ses tonumuz ,konuşma tarzımız ve vurgularımız niyetimizi ifade eder ya da mesajımızın içeriğini gizler.

ANLAM KONSENSÜSÜ

Mesajın yorumu konusunda gönderici ile alıcı arasında görüş birliğine varılıp anlam konsensüsü sağlanmadığı takdirde ,etkili bir iletişimden söz edilemez.Ortak bir dili kullanmak ve anlamlı seslerle sözsüz jestlerin ortak yorumlarını öğrenmek ,otomatik bir konsensüs içerir.Üzerinde anlaşmaya varılan anlamlar ,ortak bir tanım,yorum ve kullanım kazanır.

DİNLEME YOLUYLA KONTROLU

Dinlerken ne kadar etkin olursanız ,telefon görüşmeleri üzerindeki kontrolünüz o kadar fazla olur.karşınızdakinin daha çok konuşmasını sağlayın, ama sizde konuşmaya katılıp onu yönlendirin.Etkin dinleme ,en yararlı yönetim araçlarından biridir.Kişiyi anlama çabasında olduğunuzu göstermek,çok önemlidir.Bu aynı zamanda doğru olup olmadığını görme fırsatı da sağlar.Bu durumda,karşınızdakinin ne kastettiğini doğru anlamışsanız,bunu size söyleyecek ve görüşlerini daha açık bir şekilde dile getirmeye çalışacaktır .Bu da iletişim sürecindeki eksiklerin daha az olması anlamına gelir.Birine kendi fikrinizi kabul ettirmek istiyorsanız,önce onun ne düşündüğünü iyice öğrenmek ,işinizi büyük ölçüde kolaylaştıracaktır.Bunu yapabilmek için , sık sık alıştırma yaparak bilinçli alışkanlıklar edinme anlamına gelir.

TELEFONDA ETKİLİ DİNLEMEK İÇİN ARAÇLAR

Etkili telefon görüşmeleri yapmak ,etkin bir şekilde dinleyerek konuşmayı kontrol edip yönlendirmek demektir.Bu hem sizin hem de konuştuğunuz kişinin gereksinimlerine yanıt veren görüşmeler yapmanızı sağlar.

YOKLAMA

Sorular, 1 enformasyon almaya açık uçlu sorular ve 2 fikir ve kanıları onaylatmaya ve görüşmeyi sona erdirmeye kapalı uçlu sorular yarar.

TEŞVİK ETME

Açık Uçlu Yorumlar:Doğrudan doğruya ,’Bu konuda daha fazla bilgi verir misiniz?’ diye rica etmek , dinlediklerinizin ilginizi çektiğini gösterir,

Cesaretlendirme:’ya’’öyle mi?’ gibi ifadeler ,ilgiyle dinlediğinizi ve daha fazla enformasyon istediğinizi gösterir.Yansıtma:karşıdaki kişinin heyecan ve duygularını ona ifade etme anlamına gelir,Bu özellikle o kişinin duygularını açıkça dile getirmediği durumlarda etkilidir.

Anlamlı Suskunluk:Suskunlukta iletişimde bir boşluğun ortaya çıkmasına neden olarak ,diğer kişiyi bunu doldurmaya zorlar.

Geri Besleme:Karşıdakini konu hakkında daha fazla konuşturmak için yada-kapalı uçlu sorularda olduğu gibi- konuyu kapatmak için kullanılabilir.

YAPILMASI VE YAPILMAMASI GEREKENLER

Yapılması Gerekenler:

- İlgi gösterin.
- Diğer kişinin söylediklerini anlamak için çaba gösterin.
- Farklı görüşlere saygı gösterin,ama sizin o fikirde olmadığınızı da belirtin.
- Suskunluk en iyi yanıt olduğunda ,susup dinleyin.

Yapılmaması Gerekenler:

Fikirde olmasanız da ,tartışmaya Aynı girmeyin.

İyi bir sebep olmadıkça ,diğer kişinin sözünü kesmeyin.

Konuşmaya ön yargılı bir şekilde başlamayın.

- Öfkeye öfkeyle yanıt vermeyin.

MESAJINIZI İLETMENİN YOLLARI

HAZIRLIK

Telefon edileceği zaman ,önünüze bir hedef koyun:hangi sonuca varmak ya da ne elde etmek için arıyorsunuz?Söylenilmesi gereken herşeyin söylenildiğinden emin olmak için ,önceden bunların bir listesini yapın.

İFADE TARZI

Gerekli olmadıkça teknik deneyimlere ve jargona yer vermeyen ama zengin bir sözcük dağarcığı kullanmak ,sözlerinizin daha büyük bir ilgiyle dinlenmesini sağlar.Çoğu insan ,sıradan şeylerin yeni ve ilginç bir tarzda dile getirilmesinden hoşlanır.

TELAFFUZ

Sözleri yuvarlamamaya , yani sözcük ya da tümcelerin sonunu yutmamaya dikkat edin.

Ses Değişimleri:Sesinizin kalınlığını ve yüksekliğini uygun zamanlarda değiştirerek,konuşmanıza dinamizm kazandırın.

KÖTÜ ALIŞKANLIKLAR VE KORKULAR

Telefon Tutkusu: Telefonkeşler , her gün uzun saatlerini kişisel konuşmalara ayırır.Bu telefon bağımlısı elemanları engellemenin tek yolu,konuyu onlarla açık seçik konuşmaktır.

Telefon Korkusu: Satış elemanları telefonda sık sık tepkiyle karşılaştıkları için , fonofobi onlar arasında daha yaygındır.Korkuyu engellemek için ,hattın diğer ucundaki kişiyi ,herkes gibi bir insan olarak görün.

GÜÇ İNSANLARLA BAŞA ÇIKMAK

GÖRÜŞMEK İSTEMEDİĞİNİZ SATICILAR

Kızgınlar:Arayan bir müşteri ya da üst kademedenden biriyse, soğukkanlılıkla dinleyip, neden öfkeliendiğini anlamaya çalışın.O yatışana kadar dinlemeniz gerekir.Karşıdaki öfkeli ise onu anladığınızı belli edin.

Şakacılar: Soğukkanlılığınızı koruyun, hasmane ya da soğuk bir tutum takınmayın.Konuşmanın kontrolünü ele geçirdiğiniz zaman aramasını gerçek sebebini öğrenin.

Çok konuşanlar:Anlamlı suskunluk ,açık uçlu soru ve konuşmaya teşvik edici yorumlardan kaçının.

Konuşmayanlar: Sabırlı olun.Açık uçlu soru ve yorum kullanın.Yanıt vermeye zorlayın.

SONUÇ:

Telefon konuşması: Tam olmayan bir iletişim ortamında, tam bir iletişim çabası.Hiç kolay bir şey değil. Kontrolünüzün bütünüyle dışında gibi gözüken etkenler üzerinde kontrol kurmayı gerektiren bir iş.Etkin bir şekilde dinleyin.Doğru soruları doğru bir şekilde sorarak ,konuşmanın kontrolünü elinizde tutun.Hazırlıksız yakalanmayın.Sözcükleri doğru teleffuz edin.Arayan kişi ne söylediğinize dikkat edemeyecek durumdaysa , kendi heyecan ve duygularınızı kontrol altında tutun.Konuşmayı istemediğiniz biri ararsa , çabuk ama kibar bir şekilde ,görüşmeyi sona erdirin.