

COMUNICAREA TELEFONICĂ

INTRODUCERE

Forma cea mai eficientă de comunicare orală este *folosirea telefonului*. Telefonul este un instrument de lucru, de bază, care permite accesul imediat la persoana dorită, aflată în orice loc. Este o cale prin care se rezolvă un volum semnificativ din convorbirile de lucru. Mulți presupun că abilitatea de a folosi, în mod eficient, telefonul este o a doua natură și nu se gândesc că eficiența poate fi limitată de neîndemânarea folosirii acestuia.

Acest curs începe cu abordarea aptitudinilor orale de bază, apoi descrie acele aptitudini specifice folosirii telefonului. Veți învăța despre folosirea telefonului într-un mod cât mai eficient, incluzând cea mai bună utilizare a timpului și costului. Veți afla cum să preluați mesaje telefonice și cum să transmiteți corect mesajele.

COMUNICĂRILE ORALE – TEHNICA

Comunicarea orală este calea de bază cea mai naturală de folosire a comunicațiilor cu alte persoane. Cu toate acestea, la fel ca și în cazul oricărei aptitudini, nivelul eficienței obținute depinde de mai mulți factori.

Comunicarea orală are avantajele și dezavantajele ei, în comparație cu cea scrisă.

Avantaje:

- imediată
- permite un schimb de informații, interactiv, între mai multe persoane odată
- ideile și opiniile pot fi explorate și dezvoltate mult mai rapid
- feedback-ul este asigurat instantaneu
- mesajul poate fi accentuat sau ajustat prin însușirile vorbitorului – îndeosebi în cazurile în care se solicită tact și meditare.

Dezavantaje

- pot apărea zgomote de fond care interferează sau distorsionează mesajul
- nu există o înregistrare a schimbului de mesaje decât în mintea părților prezente
- multe interacțiuni sunt spontane sau au fost pregătite foarte puțin (**oamenii se bazează pe abilitatea de face față la aceste situații – adesea se întâmplă să spună lucruri greșite în aceste ocazii**)
- personalitatea poate fi un factor de limitare, în special în cazurile când părțile nu sunt similare
- posibilitatea întreruperii comunicării crește cu numărul persoanelor implicate

În timpul conversației, creierul uman operează simultan pe mai multe niveluri: analizează mesajul recepționat, caută replici, formulează răspunsuri și asigură feedback-ul.

Aptitudinile orale se pot împărți în două grupe de vază: de vorbire și de ascultare.

APTITUDINILE DE VORBIRE

Singurul contact pe care îl aveți cu cineva cu care vorbiți la telefon se realizează prin intermediul vocii.

Mimica și gestică în cazul comunicării non-verbale, nu sunt prezente, evident, în cazul unei convorbiri telefonice și veți dispune doar de flexibilitatea vocii dvs. pentru a adăuga ceva la conținutul pur al discursului. **Acest lucru explică de ce mulți vorbitori adoptă o „voce**

telefonică” atunci când ridică receptorul. Ei înțeleg că toată comunicarea lor este bazată pe ce spun și cum spun, fiind în avantajul lor proiectarea unei informații non-verbale bune.

Acest lucru nu înseamnă că se proiectează o imagine falsă a dvs. Din contră, este modul de compensare a faptului că sunt absente mesajele vizuale.

Cele cinci trăsături relevante ale convorbirilor telefonice sunt:

- stilul și tonul
- articularea
- adresarea
- structurarea mesajului
- sensibilitatea la feedback

Stilul și tonul

Stilul dvs. vocal reprezintă contribuția principală prin care cei care vorbesc la telefon cu dvs. și care nu vă cunosc își formează părerile despre dvs. **De câte ori, după ce ați terminat o convorbire, ați rămas cu impresia că cealaltă persoană este dezinteresată sau puțin cooperantă, nu din cauza celor spuse, ci datorită modului în care vorbea cu dvs.?**

Atunci când sunt întrebați cum cred că sună vocea lor la telefon într-o discuție de lucru, cei mai mulți afirmă simplu că nu știu sau că vocea lor este normală. În general, acest lucru se întâmplă pentru că nu s-au gândit la acest aspect.

Pe de altă parte, un bun vorbitor va spune cum *intenționează* să îi sune vocea – *Încerc să sune amabil și politicos*. Acest lucru se datorează faptului că el privește maniera de a vorbi la telefon ca pe o deprindere distinctă pe care practică. El apreciază că nu poate fi întotdeauna perfect.

Cum sună vocea dvs. la telefon ? Credeți că aveți o voce distinctă față de stilul dvs.obișnuit?

Un stil telefonic bun are anumite caracteristici.

Ar putea fi:

- vesel – un ton vesel vă ajută să vă expuneți punctul de vedere în convorbirile telefonice
- pozitiv – evitați o atitudine negativă, deoarece ea va lucra întotdeauna împotriva dvs.
- politicos – esențial pentru o bună comunicare
- interesat – este mai rău să păreți puțin interesat, decât total dezinteresat de conversație
- amabil – mai relevant la primirea telefoanelor
- încrezător – dacă dvs. nu sunteți încrezător în ceea ce spuneți...
- cinstit – nimeni nu se așteaptă de la dvs să le știți pe toate, dar se așteaptă ca dvs. să spuneți adevărul

Ascultați stilul și tonul altora când vorbesc la telefon și estimați cât de mult respectă instrucțiunile menționate.

Probabil veți concluziona că cei al căror stil este conform celor de mai sus, tind să fie vorbitori mai buni. Ei au tendința să aibă un „stil telefonic” care este diferit de stilul lor normal și care este recomandabil în mediul conversațiilor telefonice.

Articularea

O articulare bună a cuvintelor dvs. este o trăsătură recomandabilă în toate discursurile, însă este mult mai importantă la telefon. Când lumea vorbește față în față, se ajută adesea de un element de citire pe buze ca suport în interpretarea a celor ce aud. Acest ajutor lipsește însă

din convorbirile telefonice, astfel că ascultătorul trebuie să determine singur calitatea discursului dvs.

Rostirea

Felul în care roștiți cuvintele este de asemenea important în ajutorul pe care îl dați celuilalt, pentru primirea corectă a mesajului. Prima considerație care trebuie făcută aici este evident cea a tonului. Chiar și cel mai bun telefon va distorsiona puțin vocea dvs. Metoda cea mai bună de compensare este să vă asigurați ca sunteți bine auzit. Trebuie să vorbiți cu un ton care să proiecteze convenabil vocea dvs. Articulația dvs. este ajutată enorm de vorbirea mii tare, decât de mormăit, deși și prima poate fi la fel de dăunătoare.

Un al doilea aspect pentru rostirea dvs. este folosirea creativă a intonației. Acest lucru se face când vocea dvs. poate compensa unele din replicile ne-vorbite, prin evidențierea părților cheie din mesajul dvs. Aceasta nu înseamnă că discursul dvs. trebuie să devină dramatic și stilizat, ci că trebuie să aveți puterea să adăugați expresivitate prin folosirea pozitivă a intonației dvs.

Al treilea aspect al rostirii este viteza. Articulația poate fi îmbunătățită nevorbind prea repede. Acest lucru nu înseamnă însă ca trebuie să vorbiți întotdeauna rar. Printr-o viteză de vorbire variată păstrați conversația interesantă. Folosirea unei vorbiri mai rare, cu pauze subtile pentru părțile cheie, informează ascultătorul asupra stadiului convorbirii.

Structurarea mesajului

Cea mai bună cale de face acest lucru este să pregătiți ceea ce vreți să spuneți. Pregătirea este mai relevantă când trebuie să dați un telefon.

Este necesară luarea în considerare a ceea ce veți spune, înainte de începe discuția telefonică, nu după ce a început. Deși pare evident, acest lucru este foarte ușor uitat în practică, în special când sunteți sub presiune. Înainte de a realiza acest lucru, ați format deja numărul și aveți doar o idee generală despre ceea ce intenționați să spuneți.

Sensibilitatea la feedback

O tehnică telefonică bună nu înseamnă numai vorbire sau ascultare, deoarece atunci când vorbiți trebuie să și ascultați pentru feedback. Folosirea feedback-ului permite verificarea primirii mesajului și a faptului că destinatarul l-a înțeles. Căutați să dați, pe cât posibil, un feedback pozitiv, dar să nu ignorați micile semnale ca un ton nesigur al vocii sau chiar o liniște excesivă care pot indica confuzie.

Elemente non-verbale

Există trei înclinații non-verbale speciale de care trebuie să fiți conștienți în conversațiile telefonice și care vă ajută să creați o impresie pozitivă. În primul rând este mult mai ușor să spuneți cuiva la telefon că vă mînt, decât în față. **Vocile noastre au semnale care indică ascultătorului când mințim, dar în cadrul unei conversații normale pot fi copleșite cu semnale vizuale „pozitive”. La telefon semnalele vizuale lipsesc, și astfel capătă greutate cele verbale.**

Al doilea aspect indică faptul că multă lume se simte mult mai în largul său vorbind, în picioare, la telefon. Acest lucru provine din expresii ale subconștientului despre supunere și ascendență. Cu riscul de a vă simți neconfortabil într-o încăpere, atunci când aveți nevoie de încredere încercați să stați în picioare, pentru a face o comunicare telefonică importantă.

Al treilea aspect arată că cealaltă persoană poate adesea „să audă” dacă zâmbiți în timpul conversației. Acest lucru constituie n feedback pozitiv dacă încercați să fiți amabil și un feedback extrem de negativ, dacă râdeți, în secret, de celălalt vorbitor.

APRITUDINILE DE ASCULTARE

O abilitate importantă de a vorbi eficient constă adesea în abilitatea de a ști să ascuți. Calități ale tehnicii de ascultare telefonice:

- concentrarea
- evitarea întreruperilor
- interpretarea mesajelor non-verbale
- oferirea feedback-ului

Concentrarea

Aspectul cel mai important al unei ascultări eficiente este simplul act al concentrării la ceea ce vi se spune. Dacă sunteți distras de la discuție, nu numai că s-ar putea să pierdeți ceva din mesaj, dar s-ar putea ca celălalt vorbitor să creadă că nu îl urmăriți.

Un exemplu evident este atunci când încercați să tratați o problemă, în timp ce continuați să ascultați. Uneori este mai bine dacă, cerându-vă scuze politicoase, îl rugați pe vorbitor să facă o mică pauză pentru a rezolva problema apărută.

Evitarea întreruperilor

Dacă procedeul indicat anterior nu este esențial, este recomandabil să fie evitat.

Într-o conversație normală, o întrerupere este însoțită, de obicei, de o gamă de replici care diminuează asprimea și ajută dialogul. Fără aceste replici, vorbitorul este adesea, luat prin surprindere și poate să-și piardă ideea mesajului.

Nu este același lucru ca în cazul când unul dintre interlocutori are un feedback, lucru care poate fi făcut în timp ce celălalt vorbește încă și include o cerere politicoasă adresată vorbitorului pentru a repeta ceva, folosind și cuvinte ocazionale de încurajare sau de întărire. O întrerupere implică o încercare de preluare a conversației sau o redirectionare a ei. Așteptați, întotdeauna, ca celălalt persoană să termine ce are de spus, pentru a continua apoi fluxul dialogului, chiar dacă acest lucru vă displace.

Interpretarea mesajelor non-verbale

Dacă vă concentrați asupra conversației este posibil să recepționați semnalele non-verbale și să le interpretați corect. Lipsa elementelor vizuale ajută un ascultător atent, în recepționarea și decodificarea semnalelor non-verbale conținute în voce.

Oferirea feedback-ului

Oferirea de feedback este importantă în conversațiile telefonice, ca pentru orice altă conversație. Acest lucru nu înseamnă întrerupere. Semnalele de feedback asistă mesajul transmis și nu intră în conflict cu el. Ele ajută și nu distrug. Cel mai bun feedback va încuraja vorbitorul, arătându-i că sunteți interesat de ceea ce are de spus.

Celălalt vorbitor trebuie să știe dacă există probleme, cum ar fi zgomotul sau dacă nu ați înțeles ceva. Asigurarea feedback-ului trebuie făcută cât mai devreme posibil, deoarece celălalt vorbitor nu are avantajul de a vedea expresia de încurcătură de pe față dvs. Cu excepția exemplelor deja menționate, de liniște excesivă, vorbitorul trebuie să se bizuie că îi dați feedback-ul.

Tema nr.1

Care din următoarele sunt feedback-uri telefonice bune:

- 1. Da,..., înțeleg,...bineînțeles că nu, domnule.*
- 2. Pardon? Puteți să repetați?*
- 3. Zâmbind și aprobând.*

4. *Stați un moment! Nu este ceea ce am vrut să spun.*
5. *Da, sunt în continuare la telefon. Continuați, vă rog.*

Gestionarea timpului telefonic propriu

1. Păstrați întotdeauna lângă dvs. un bloc-notes, deoarece vi se va cere în mod frecvent să vă luați notițe sau mesaje.
2. Înainte de începerea convorbirii trebuie să aveți întotdeauna o idee clară despre obiectivele propuse. Este o modalitate de a focaliza conversația, astfel încât aceasta să fie eficientă. Schițați scurte notițe înainte de convorbiri importante sau complexe, astfel încât să puteți acoperi toate punctele dorite și să nu uitați ceva.
3. Este de dorit să începeți o conversație cu un schimb politic de amabilități, în special când vorbiți cu celălalt mai des. Cu toate acestea, nu este nevoie să dezvoltați acest lucru de fiecare dată când aveți o convorbire telefonică. Trebuie de fiecare dată, să puneți în balanță dorința de a personaliza convorbirea telefonică, cu faptul că puteți lua din timpul celuilalt vorbitor.
4. În final, rămâneți la telefon în așteptarea persoanei sunate ca să se disponibilizeze numai dacă este esențial pentru dvs. să vorbiți imediat. În caz contrar, stabiliți să reveniți cu telefonul după o perioadă de timp specificată sau rugați cealaltă persoană să vă caute cât de curând posibil.

Tema nr.2

Sunteți pe punctul de a da un telefon șefului de personal de la Compania X în vederea stabilirii unei întâlniri pentru susținerea unui interviu. Lansarea ofertei de lucru a fost făcută într-unul din ziarele locale, iar dvs. ați expediat CV-ul prin poștă, în urma cu Y zile.

Scrieți mai jos obiectivele convorbirii dvs. telefonice și faceți o listă cu punctele pe care credeți că trebuie să le abordați în timpul convorbirii.

La convorbirile telefonice există mai multe strategii pe care le puteți folosi pentru a maximiza beneficiul și pentru a crește șansele ca discuția să fie un succes.

1. Trebuie să pregătiți ce vreți să spuneți. Dacă discuția telefonică urmează să fie mai lungă sau complexă, întocmiți-vă o notă cu punctele pe care doriți să le expuneți sau cu întrebările la care vreți un răspuns.
2. Evitați convorbirile telefonice de la ora mesei sau când este posibil ca cealaltă persoană să fie ocupată.
3. Când ați obținut legătura, spuneți-vă numele și instituția de care aparțineți. Dacă sunteți întrebat de scopul telefonului, spuneți-l în câteva cuvinte, pe înțelesul celui cu care doriți să vorbiți, nu neapărat pentru persoana care preia mesajul. Nu vă fie teamă să spuneți că este ceva confidențial, dacă este așa.
4. Dacă lăsați un mesaj, asigurați-vă că ați înregistrat numele persoanei care a preluat mesajul, pentru cazul când acesta nu este transmis.
5. Dacă lăsați un mesaj pe robot, asigurați-vă că v-ați lăsat numele, instituția, ziua, ora și mesajul. Dacă vă lăsați numărul de telefon pentru a fi contactat, spuneți-l suficient de rar pentru ca cealaltă persoană să-l poată nota, fără a trebui să reia înregistrarea.
6. Asigurați-vă că s-a primit feedback-ul în timpul convorbirii. Întrebați dacă este un feedback pozitiv, în caz că aveți dubii că mesajul dvs. a fost clar înțeles.
7. Nu uitați să spuneți „Vă rog” și „Mulțumesc” fiecărei persoane cu care sunteți pus în contact, pe parcursul unei conectări dificile. Fiți întotdeauna politicos, chiar dacă sunteți iritat că sfârșitul ar putea fi ineficient.
8. Încercați să încheiați convorbirea cu un rezumat al acțiunii care va urma, dacă este cazul. De exemplu, dacă ați convenit o întâlnire plecând de la premisele celuilalt,

terminați conversația astfel: „Deci ne întâlnim joia viitoare, pe data de ..., la biroul dvs. la ora ...”.

INDICAȚII

1. Nu fiți grosolan.
2. Găsiți o bază comună.
3. Fiți cinstit.
4. Fiți răbdător.
5. Nu vă umiliți.
6. Nu blamați.

ELEMENTE ESENȚIALE

- *adoptarea unui stil adaptat la cerințele particulare ale comunicărilor telefonice*
- *folosirea resurselor telefonice în scopul maximizării beneficiilor*
- *existența unui bloc-notes și a unui stilou lângă telefon*
- *preluarea mesajelor pentru alții să fie detaliate și pe înțeles*

EVALUARE

1. *Descrieți patru avantaje și patru dezavantaje ale comunicării orale.*
2. *Descrieți, pe scurt cele cinci caracteristici ale unei vorbiri adecvate pentru folosirea telefonului.*