



در دنیای امروز، معمولاً بسیاری از ما، زمان زیادی را صرف صحبت با تلفن در خصوص امور کاری و شخصی خود می‌کنیم. یادگیری مهارت‌ها و اصول مذاکره تلفنی (خواه تلفن همراه یا ثابت) برای هر فردی مفید و لازم است. به خصوص برای اعضای محترم شوراهای اسلامی که در تعامل مستقیم، مستمر و شبانه روزی با شهروندان هستند، این موضوع از ضرورت و اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. رعایت نکات ذیل، می‌تواند به شما کمک کند تا ارتباط‌های تلفنی موثرتری داشته باشید.

۱ قبل از شروع مکالمه تلفنی، اطمینان حاصل کنید که مخاطب شما، همان کسی است که باید باشد؛

۲ در شروع مکالمه، موضوع مکالمه را به طرف مقابل اعلام نمایید؛

۳ فراموش نکنید که صدا در ارتباط تلفنی تنها سلاح شماست (پیشنهاد می‌شود در میز کار خود آینه‌ای داشته باشید و هنگام مکالمه در آن نگاه کنید و لبخند بزنید)؛

۴ قبل از انجام مکالمات مهم، مکالمه را یک بار در ذهن خود تمرین کنید؛

۵ ارتباطات تلفنی مهم را ایستاده صحبت کنید؛

۶ وقتی قول می‌دهید که دوباره با مخاطب تماس خواهید گرفت، حتماً به قول خود عمل کنید؛

۷ خوردن چای، کشیدن سیگار و ... در طول ارتباط ممنوع است. تمام حواس خود را روی گفتگو متمرکز کنید؛

۸ در طول مکالمه استفاده از اصطلاحات مردانه برای خانم‌ها و استفاده از اصطلاحات زنانه برای آقایان ممنوع است؛

آموزه های شورایی

موضوع: ارتباط تلفنی موثر

۱۳

۹ هنگامی که روی پیغام گیر برای شما پیام گذاشته‌اند در سریع‌ترین زمان ممکن با طرف مقابل تماس بگیرید؛

۱۰ دقیق و مختصر و با گشاده رویی حرف بزنید؛

۱۱ شمرده و واضح و مؤدبانه و با صدای رسا، صحبت کنید؛

۱۲ سعی کنید قبل از ساعت ۸ صبح و بعد از ساعت ۹ شب، تماس کاری با کسی نداشته باشید. مگر اینکه به آن‌ها قول داده باشید که با آن‌ها تماس خواهید گرفت؛

۱۳ آنقدر بلند صحبت نکنید که در بیرون از اطاق نیز، صدای شما را بشنوند؛

۱۴ اگر مکالمه قطع شد، ارتباط مجدد را وظیفه خود بدانید، نه مخاطب؛

۱۵ با گفتن روز بخیر به طرف مقابل، احساس مطبوعی باقی بگذارید؛

۱۶ تلفن را درست نگه دارید تا صدای شما واضح باشد. کلمات را واضح و با تلفظ صحیح به کار ببرید؛

۱۷ اگر در مکالمه های تلفنی طرف مقابل شما فریاد می کشد و سر شما داد می زند، هرگز مقابله به مثل نکنید. بلکه آرام و نرم و با ملایمت صحبت کنید، در اینگونه مواقع هم بهتر است بایستید و به مکالمه ادامه بدهید؛

۱۸ بهترین زمان ارتباط تلفنی با افراد مهم، صبح زود و یا آخر وقت است؛

۱۹ در پایان ارتباط تلفنی شما بعد از طرف مقابل گوشی را زمین بگذارید.