
TELEFONIRANJE

KAZALO:

TELEFONIRANJE.....	1
TELEFONSKI RAZGOVOR.....	3
1. POSEBNOSTI IN ZNAČILNOSTI.....	3
1.1. POMEN.....	3
1.2. PREDNOSTI IN SLABOSTI.....	3
2. POTEK TELEFONSKEGA RAZGOVORA.....	4
2.1. PRIPRAVE.....	4
2.2. KLIC.....	5
2.3. PREDSTAVITEV IN UVOD.....	5
2.4. VSEBINA RAZGOVORA.....	6
2.5. KONEC RAZGOVORA.....	7
3. NAPAKE IN PREPREČEVANJE NAPAK	8
3.1. NAPAKE.....	8
3.2. PREPREČEVANJE NAPAK.....	9
4. POVZETEK POGlavJA.....	10

TELEFONSKI RAZGOVOR

1. POSEBNOSTI IN ZNAČILNOSTI

1.1. POMEN

Uvedba telefonije je nemara bolj kot katerakoli druga okoliščina vplivala na razvoj poslovne dejavnosti v zadnjih desetletjih. **Obseg komuniciranja po telefonu je ogromen** - po raznih analizah porabe časa porabijo managerji za telefonske razgovore blizu petino svojega časa.

Telefoniranje je zaradi prikladnosti najpogostejši nadomestek za osebne stike in za pisno sporazumevanje, čeprav jima ni enakovreden.

Poslovno telefoniranje je poslovni razgovor na daljavo in veljajo zanj enake ugotovitve in vodila - vendar pa ima **vrsto omejitev**, ki jih kaže primerno razumeti in upoštevati.

1.2. PREDNOSTI IN SLABOSTI

Prednosti telefoniranja so očitne:

- Izredna priročnost in **hitro vzpostavljanje stikov povečuje pogostnost poslovnega komuniciranja** in daje več priložnosti za sodelovanje, usklajevanje in sporazumevanje.
- Telefonski razgovori so praviloma **mного cenejši od osebnih**; razlika se začne že pri stroških potovanj sogovornikov na dogovorjeno mesto, največja pa je ponavadi zaradi prihranjenega časa.
- Telefonski razgovor je **mного osebnejši kot pisno komuniciranje** - ima vrsto značilnosti razgovora v neposrednem stiku, zlasti pa **omogoča zastavljanje vprašanj** in postopno grajenje dogovorov.

Slabosti telefoniranja so manj očitne, pa zato nič manj občutne:

- **Telefoniranje je poslovni razgovor z zavezanimi očmi;** v sporazumevanju, ki je samo govorno, **gre po zlu vsaj polovica informacij**, ki bi jih sogovorniki prejeli drug o drugem in drug od drugega v neposrednem stiku. Še več: spreten opazovalec zna iz negovornega komuniciranja razbrati največ tistega, česar sogovornik noče ali ne more povedati.
- **Ocenjevanje sogovornika in vživljanje vanj je seveda težavnejše brez neverbalnega komuniciranja,** to pa odpira pot za mnoge ovire v komuniciranju.
- Telefonsko komuniciranje **preskakuje mnoge stopnje, ki managerje in strokovnjake ščitijo pred nepovabljenimi sogovorniki in pred razgovori ob nepravem času;** prav zaradi telefonov se je še bolj skrčilo območje zasebnosti, ki ga managerji tako potrebujejo. Organizacije so morale zato zgraditi nove mehanizme - **telefoniste, tajnice ipd.** - ki rešetajo klice; s **prodorom brezžične telefonije so ti filtri znova postali manj učinkoviti.**
- Ne naposled je res, **da za telefonskim razgovorom ne ostane nikakršna sled;** sogovornika sploh ne veda drug za drugega, ali sta si ugotovitve in dogovore zapisovala - odtod razširjena navada, da je treba telefonske razgovore na kratko potrjevati s pisnimi sporočili, kar izniči precej prednosti telefoniranja. Ne nazadnje - in navkljub vsem zakonom - pa sogovornika v poslovnem telefonskem razgovoru **nikdar ne veda, ali ju ne sliši še kdo drug.**

2. POTEK TELEFONSKEGA RAZGOVORA

2.1. PRIPRAVE

Izbiranje časa je bolj kočljivo kot pri neposrednih razgovorih - zaradi neznanih okolščin pri klicani osebi. V dvomu pomaga obzirna **poizvedba pri tajnici,** če jo sogovornik ima, ali pri sogovorniku samem - neobvezujoč nagovor (»kako si kaj?«). - **Od nešteti okoliščin je odvisno, kdaj je neprimeren čas za telefonski klic.** Na splošno je to takrat, ko sogovornik začne svoj delovni dan - saj mora najprej opraviti nujne zadeve, pa v času odmora za kosilo, ob koncu delovnega časa, ob koncu delovnega tedna. - Pomemben je slog dela v sogovornikovi organizaciji, zlasti roki periodičnih sestankov z več udeleženci, redno poročanje pri nadrejenih ipd.

Poslovni klici sogovorniku na dom so primerni le, če da klicani nanje že vnaprej pobudo ali iskreno privolitev, in v res nujnih primerih. Nasploh je neprimeren čas zjutraj (pred sedmo uro?), po začetku televizijskega dnevnika, v soboto zvečer in v nedeljo zjutraj. Pri klicih na velike razdalje kaže premisliti, koliko je ta čas ura pri sogovorniku - malokdo je vesel, če ga zbudimo ob pol dveh zjutraj iz najglobljega spanja!

Pripravljanje vsebine za telefonski razgovor ni bistveno drugačno od priprav na osebni razgovor. Pripraviti si velja **načrt razgovora** (cilj, strategija) in informacije zanj (imena, številke, naslovi); ob pozivu imejmo **pri roki svoj rokovnik in pisalni pribor** (beležnico, blok, pisalo, morda kalkulator).

2.2. KLIC

Prvo, kar slišimo, je poziv. Odločimo se, koliko pozivnih znakov bomo čakali - pri klicu v službo ponavadi zadošča pet, pri klicu domov tudi več - če smo klicanega že zmotili, ga vsaj ne razočarajmo! - Če se oglasi samodejni odzivnik, bodimo kratki in jasni: predstavimo se (ime, firma, telefon); povejmo, zakaj kličemo, predlagajmo akcijo (bomo spet klicali, prosimo klic nazaj ipd.); govorimo počasi in zelo razločno.

Sledi odziv. Če se oglasi tajnica, se predstavimo in pozdravimo; vprašajmo po klicanem, na vprašanje, za kaj gre, pač pojasnimo ali pa povemo, da bi raje govorili s klicanim. **Če tajnica razloži, da klicanega ni ali da je zaseden: povejmo, da bomo spet klicali prosimo, naj nas kličejo nazaj;** pustimo kratko sporočilo - in upoštevajmo, da tajnice, ko varujejo svojega nadrejenega pred vdori od zunaj, tu in tam nekoliko prilagodijo resnico potrebam. **Bodimo v dobrih odnosih s tajnicami!** - Nameri se tudi, da se oglasi sodelavec ali sodelavka našega sogovornika; ravnamo podobno; kot s tajnico - smo posebej obzirni!

2.3. PREDSTAVITEV IN UVOD

Vedno se najprej predstavimo - čeprav smo že povedali tajnici, kdo smo. Predstavitvev je počasna, kratka in jasna: ime in priimek, firma, če je treba tudi področje in kraj. Na predstavitev vežemo kratek, vljuden pozdrav.

Zatem preverimo, ali je za razgovor pravi čas, sicer se dogovorimo za drug termin: Prav je, da povemo, **koliko časa potrebujemo** - in se tega zatem strogo držimo. Navedemo, o čem želimo govoriti, se dogovoriti, in preverimo, ali je vsebina za sogovornika sprejemljiva.

Odziv: Ko sprejmemo telefonski klic, se vedno predstavimo; če je klic posredovala tajnica, povemo samo ime in priimek; dodamo kratek pozdrav. Potem vljudno ugotovimo, za kaj gre, in privolimo v razgovor - če pa nimamo časa ali ni pravi trenutek, to takoj pojasnimo in se dogovorimo za kasneje.

2.4. VSEBINA RAZGOVORA

Za govorjenje, podajanje po telefonu, veljajo isti koncepti kot za vsak poslovni razgovor, za urejanje nasprotij, za pogajanja.

Na voljo imamo samo svoj glas in nič drugega: zato pazimo na podajanje in izgovarjavo po pravilih retorike; uporabljamo aktiven pristop, govorimo počasi in razločno, ne monotono - temu pravijo **»glas z nasmehom«**.

Ker sogovornika ne vidimo, **smo tem bolj pozorni na odzive, ki jih slišimo**, če dvomimo, skušamo odziv pojasniti z obzirnim vprašanjem.

Načelno se izogibamo telefonskim razgovorom o zaupnih zadevah, saj je zaupnost telefoniranja pač vselej vprašljiva, tu bolj, tam manj.

Telefonsko posredovanje številnih, podatkov nadomestimo s telefaksom, lahko tik pred razgovorom, morda kar med njim.

Nenehno pazimo na čas, imejmo uro pred očmi. Če zaslutimo, da sogovornika priganja čas, pospešimo razgovor ali preložimo nadaljevanje na drug termin. Pomnimo: sogovornik, ki mu jemljemo več časa, kot je pričakoval, se praviloma posveti drugemu delu, nam pa se le še neobvezno oglašja, tako navsezadnje ravnamo tudi sami.

Poslušanje, sprejemanje je v telefonskem razgovora še pomembnejše kot v neposrednem razgovoru, je aktivno poslušanje. Sogovorniku vedno znova jasno potrjujmo, da smo razumeli, slišali; v neposrednem razgovoru zadošča kimanje ali **»mhm«**, v telefonskem razgovoru naj bo to jasen **»da«**, **»razumem«** ipd.

Temo, ki jo je težko urejati po telefonu, skušamo preložiti na osebni stik ali celo na pisno sporazumevanje.

V oliko telefoniranja sodi, da ne kažemo nestrpnosti - zakaj pa smo sprejeli poziv, če nimamo časa; spomnimo se, kako se počutimo, če se nestrpno vedejo do nas drugi. Če časa pač zmanjka, to sogovorniku vljudno povejmo in se dogovorimo za drug termin.

2.5. KONEC RAZGOVORA

Za telefonski dogovor velja, da v normalni poslovni praksi pač marsikaj verjamemo na besedo; kdor le-te ne drži, pride brž na slab glas in težko uspeva.

Tveganje pa je kajpak precej večje kot v osebni stiku, ki je bolj zavezujoč in kjer imamo več informacij o zadevi in o sogovorniku. Če se tveganja zbojimo, se pač spomnimo, da smo sami privolili v urejanje zadeve po telefonu.

Vedno si je pametno telefonske razgovore zapisovati, najbolje v beležnico; čeprav tak zapis nima formalne moči, veliko zaleže ob morebitnem kasnejšem razčiščevanju.

Pomembnejše telefonske dogovore vselej pisno potrdimo, pa čeprav kar z rokopisno beležko v pismu ali po telefaksu. Potrditev naj praviloma opravi vsaj tisti, ki je dal pobudo za razgovor - nič pa ne škoduje, če to storita oba in primerjata, kako zadevo razume sogovornik.

Če telefonskega razgovora ne moremo končati, se za prekinitev dogovorimo s sogovornikom. Če obljubimo, da bomo klicali nazaj, to brezpogojno storimo. Praviloma varčujemo z izmišljenimi razlogi za pospešen konec razgovora, čeprav tudi brez njih ne gre vselej; najboljša je še vedno vljudno povedana resnica.

Ob koncu telefonskega razgovora je primerno kratko vljudno slovo, morda dobra želja.

Slušalke ne odložimo, dokler nismo prepričani, da je razgovor zares končan - in dokler je ne odložimo, si prihranimo komentar. Poslom prav nič ne koristi, če sogovornik še sliši, kako globoko vzdihnemo ali celo komentiramo nekomu drugemu, s kakšno moro da smo imeli opravka.

3. NAPAKE IN PREPREČEVANJE NAPAK

3.1. NAPAKE

Klic in odziv:

- **»Halo« ali »prosim« je primeren odziv le doma**, če se ne želimo identificirati; to je žal mnogokrat pametno že zaradi varnosti - saj ne vemo, kdo nas kliče.
- **Težje razumljiva imena oseb, firm, krajev črkujemo**; uporabljamo uradne besede za črkovanje te so drugačne v večini velikih svetovnih jezikov in se posebej v letalstvu mednarodne pa so: Amsterdam, Baltimore, Casablanca, Denmark, Edison, Florida Gallipoli, Havana, Italia, Jerusalem, Kilogram, Liverpool, Madagaskar, New York Oslo, Paris, Quebec, Roma, Santiago, Tripoli, Uppsala, Valencia, Washington, Xantipe, Yokohama, Zuerich.
- **Telefonisti in tajnice so pomembna sestavina podobe organizacije v javnosti**; čeprav ponovijo iste besede ob odzivu ničkolikokrat vsak dan, naj ne odnehajo - prijazna beseda vselej mesto najde, učinkovitost pa žanje priznanje.
- **Hiter odziv na klic je znamenje poslovnosti**, telefoni, ki zvonijo v prazno, pa ne; trije klici v prazno naj bi bili skrajna meja!
- **Nestrpnost, nevljudnost, agresivnost, neizobraženost in nasploh neotesanost se v telefonskem razgovoru kažejo še jasneje kot v neposrednem stiku**; vtis, za katerega največkrat sploh ne izvemo, pa ostane.

Razgovor in konec:

- **More, ki vlečejo razgovor, so osovražene in neuspešne**; to vemo iz lastnih izkušenj - ampak ali smo sami kaj boljši?
- **Nepripravljen sogovornik bo naslednjič telefoniral zaman** - dobro pripravljen, ki zna svoje povedati jasno in jedrnato, pa bo vselej brž na vrsti.
- **Z roko prekrita slušalka še vedno posreduje zvok** - tudi nekemu drugemu posredovano kritično, celo posmehljivo pripombo!
- **Radijska oddaja, smeh, klepetanje ipd. v ozadju razgovora so zgovorna kulisa**.
- Za prekoračen čas se sogovornik prej ali slej maščuje - in prav ima, saj je čas denar.
- **Če dogovorjenega na kratko ne povzamemo, tvegamo mučne nesporazume** in ponovno pregovarjanje in razgovarjanje.

3.2. PREPREČEVANJE NAPAK

Prva je korektnost: telefon ni sredstvo za skrivanje - resnicoljubno opravičilo ob prekasnem ali pozabljenem klicu nazaj je mnogo boljše kot prisiljeni izgovori. Isto velja za časovno stisko, pa tudi za temo, ki je po telefonu ni pametno obravnavati.

Usposabljanje za telefonske razgovore je edina zanesljiva pot.

Telefonisti in tajnice naj bi obvezno opravili seminar iz telefonskega komuniciranja - saj odloča znanje, pridružena veščina, ne le nadarjenost. Ni dovolj veder in razločen glas ter pozdrav: marljivost pri posredovanju klicev, iskanju klicanih in posredovanju sporočil, taktnost pri reševanju pozivov, iznajdljivost v nepredvidenih situacijah.

Za poslovne ljudi sta ponavadi dovolj že splošno znanje iz komuniciranja in velika mera samokritičnosti.

4. POVZETEK POGLAVJA

1. Telefonski razgovor je posebna zvrst poslovnih razgovorov. Zanj so značilne bistvene omejitve, ker se sogovornika le slišita, nista pa v neposrednem stiku in sta zato ob velik del informacij, ki jih prenaša negovorno komuniciranje. To narekuje skrbnejše priprave ter obilo takta in obzirnosti, saj sogovornika ne občutita okoliščin, v katerem poteka razgovor na obeh straneh. Telefonski razgovori so izredno pogostni in tudi zelo učinkoviti, če se zavedamo pasti v njih ter se jim spretno izogibamo.