

معالجة الاتصالات الهاتفية

مفهوم الاتصالات الهاتفية

تعتبر الاتصالات الهاتفية من أهم وسائل الاتصال التي يتم نقلها عن طريق الهاتف وما يميزها عن غيرها السرعة في نقل البيانات والمعلومات وقلة التكاليف مقارنة ببعض وسائل الاتصال الأخرى.

أهمية الاتصالات الهاتفية

تعتبر الاتصالات الهاتفية من أهم الاتصالات التي تتم في المنظمة الإدارية نظراً لما تحققه لها من فوائد وذلك للاعتبارات التالية :

- ١- السرعة في نقل البيانات
- ٢- قلة التكاليف
- ٣- الشبوع في الاستخدام
- ٤- قلة الجهد المبذول في عملية الاتصال
- ٥- تسهيل عملية الاتصال بين المنظمات الإدارية
- ٦- إنجاز الأعمال دون الحاجة إلى الاستفسارات المباشرة
- ٧- بناء علاقات طيبة مع المستفيدين من خدمات المنظمة الإدارية

أسلوب التحدث إلى الهاتف

أسلوب التحدث يعطي انطباعاً سلبياً أو إيجابياً عن واقع المؤسسة وعلى السكرتير أن يأخذ بعين الاعتبار الأمور التالية عند التحدث بالهاتف:

- التكلم بأسلوب هادئ وواضح..
- يستحسن مخاطبة الشخص باسمه إذا كان معروفاً ..
- السرعة بالإجابة والرد على الهاتف والتعريف بالشركة..
- الحفاظ على سرية الاتصال..
- تدوين معلومات المتصل كاملة في دفتر خاص معد مسبقاً..
- الإصغاء وعدم المقاطعة في الحديث..
- عدم استخدام الهاتف لأغراضه الشخصية..
- على السكرتير عدم إنهاء المكالمة إذا كان هو مستقبلاً لها ..

قواعد التعامل مع الهاتف

ولأن الهاتف وسيلة فإن له قواعد في التعامل معه:

١- اختيار نوع الهاتف :

يجب عليك أولاً أن تختار نوعاً من الهواتف التي تناسبك؛ بمعنى أن كل شخص حر في

اختيار الهاتف الذي يريحه فالبعض يحب التحدث عبر الهواتف اللاسلكية والبعض الآخر يحب تلك الحافظة للرسائل، المهم هو أن تختار الهاتف الذي يريحك في شكله وفي حمل سماعته ووضوح صوته.

٢- استعد لإجراء المكالمة (وضع إرسال)

- إذا كنت تستخدم اليد اليمنى في التعامل اليومي فضع ورقة وقلماً يمين الهاتف وعندما ترفع السماعة قم برفعها باليد اليسرى إن ذلك يجعلك مستعداً لتسجيل أي ملاحظة خلال المكالمة، وكذلك تدوين أفكارك ل طرحها في المستقبل.
- قبل أن تهم برفع سماعة الهاتف لتجري اتصالاً قم بكتابة رؤوس الموضوعات التي تريد أن تبلغها إلى الطرف الآخر حتى لا تنسى منك الأمور أثناء الحديث.
- عندما يرد عليك الهاتف المقابل قم بتقديم نفسك فوراً و لا تقل إنه يعرف صوتي فكثير من الناس متشابهون في أصواتهم وذلك حتى لا يقع متلقي رسالتك في حرج.
- لا تأكل أثناء الحديث في الهاتف أو تمضغ اللبان وتخلص مما في فمك قبل أن تقوم بطلب المكالمة أو حتى الرد عليها.
- إذا كنت في ظروف عادية حاول أن تكون مبتسماً ولو كان المحاور لا يراك ؛ فإن عضلات الوجه المنشرح تؤثر عملياً على نبرات الصوت.
- لا تنتشغل في أعمال جانبية أثناء التركيز في المكالمة؛ فإذا كانت هامة فركز فيها وإن كانت غير هامة فلا تضيع وقتك، وانها بكل لباقة ولطف.
- لا تتحدث بالهمهمات والإشارات؛ بل بالصوت فقط فإن الطرف الآخر لا يراك عبر الهاتف إلا إذا كنت تستعمل الهاتف المرئي!
- استخدم لغتك الأصلية ولا تستعمل لغة أخرى إلا لإيضاح مفهوم أو إذا كان المتحدث الآخر لا يجيد لغتك.
- إذا اضطررت لقطع المكالمة اعتذر للمتحدث وبيّن له سبب الانقطاع .

٣- استعد لاستقبال المكالمة (وضع الاستقبال)

- ارفع سماعة الهاتف بعد الرنة الثانية، الرد الفوري يفاجئ المتصل والرد المتأخر يوحي بعدم الفعالية.
- حي المتصل وكأنه يدخل بيتك..دون رفع تكلفة في حالة الغرباء.
- تعلم فن الإنصات؛ فالمتصل بالتأكد يحتاج إليك لذا أجرى الاتصال بك.
- لاتنهي المكالمة قبل أن ينهيها المتصل) ..

تنظيم الاتصالات الهاتفية

يتمثل دور السكرتير في تنظيم تداول الاتصالات الهاتفية الخاصة بالمكتب الذي يقوم بالإشراف عليه سواء كانت تلك الاتصالات واردة أو صادرة ، داخلية أو خارجية ، حيث يتولى السكرتير استقبال واستلام المكالمات الواردة ومعالجتها وتوجيه المهم منها إلى الرئيس ، كما يقوم بتسهيل وطلب المكالمات الخاصة بالرئيس والتحصير لها بشكل فاعل.

الاتصالات الهاتفية الواردة

يجب على السكرتير وضع الهاتف على جانبه الأيسر ، وعند استقباله الاتصالات الهاتفية الواردة لابد أن يراعي ما يلي :

- ١- سرعة استقبال المكالمات الواردة
- ٢- التعريف بنفسه وبمنظمته الإدارية
- ٣- الإصغاء الجيد للمكالمة
- ٤- تدوين البيانات والمعلومات
- ٥- تزويد المتصل ب البيانات والمعلومات
- ٦- تحويل المكالمات للشخص المعني

يجب على السكرتير الاحتفاظ بدفتر ملحوظات وقلم حبر أو رصاص وبمجموعة من نماذج الرسائل الهاتفية الواردة لتسجيل الرسائل الهاتفية الواردة عندما يكون الرئيس خارج مكتبه أو في اجتماع ، وعليه أن يطلب من المتصل معلومات ضرورية مثل اسم المتصل - سبب الاتصال - وقت الاتصال - عنوان المتصل- وفي أي وقت يرغب أن يتصل به الرئيس في حالة عودته.

نموذج رسالة هاتفية واردة

إلى :
التاريخ : الساعة :
صباحاً
مساءً

عندما كنتم خارج المكتب

السيد /

من :

رقم هاتفه :

	يرجوا الاتصال به		اتصل بكم
	اتصل لأمر هام		يرغب في مقابلتكم
			سيعاود الاتصال بكم

نص الرسالة :

.....

التوقيع

الاتصالات الهاتفية الصادرة

يقوم السكرتير بتنفيذ عدد من المكالمات الهاتفية الصادرة وذلك لتنفيذ إجراءات العمل ،
وعليه مراعاة الاعتبارات التالية :

- ١- الإعداد المناسب للمكالمة
- ٢- إجراء المكالمة
- ٣- ترك وقت فراغ بين الاتصال والآخر لإعطاء فرصة للاتصال به.
- ٤- تدوين المكالمات الصادرة

يجب على السكرتير الاحتفاظ بدليل يحتوي على الرقم الرمزي للدول التي تتعامل معها
المنشأة والرقم الرمزي لمدن هذه الدول وأرقام المنشآت التي يتم الاتصال بها .
لعمل اتصال خارجي يجب ادخال .. ثم الرقم الرمزي للدولة ، ثم الرقم الرمزي للمدينة ،
وأخيرا رقم المنشأة المتصل بها .

يجب على السكرتير أن يكون لديه نموذج تسجيل المكالمات الصادرة كي يدون فيه
معلومات المكالمة خاصة إذا كانت المكالمة خارجية .

نموذج تدوين المكالمات الهاتفية الصادرة

اسم المنظمة

اسم الإدارة

مكتب السكرتير الإدارة

م	اسم طالب المكالمة	الجهة المتصل بها	تاريخ إجراء المكالمة	رقم الهاتف	موضوع المكالمة	الوقت المستغرق
1						
2						
3						
4						
5						