مهارات الإتصال بالهاتف في مكان العمل



رتّبت مكالمة هاتفية مع زبونٍ مهمّ، ودخلت في حديث المجاملة ثمّ تابعتَ حديثك في مسائل العمل الواردة في قائمتك. على مَن تقع مسؤولية إنهاء المكالمة؟ الجواب: عليك. ذلك أنّ القاعدة تنصّ ُ على أنّ الشخص الذي يبدأ المكالمة تقع عليه مسؤولية إنهائها.

الهاتف من التجهيزات الأساسية في البيوت وأماكن العمل في أمريكة. وجميعنا يعلم كيفية إستعماله، لكن من المفارقات أو قلة قليلة من الناس يُحسِنون الإستفادة من الهاتف إستفادةً قصوى. أمّا في مجال الأعمال، فإنّ لهذا الهاتف الجامد العديم الحياة مجموعة من المهارات وقواعد الإستعمال، يحتاج معظم الناس إلى تذكّ ُرها. فكثيراً ما يقضي رجالُ الأعمال الليالي ساهرين قلقين من مشكلة تتعلّ َق بالعمل لا يستطيعون التحكّ ُم فيها، مع أنّ بإمكان معظمهم تحسين مهاراتهم بقليلٍ من تركيز الإنتباه إلى العناصر الحاسمة المتعلّ ِقة بمهارات الهاتف وتقنياته. ومع أنّ الهاتف بات من الناحية الفنية أحد الأجهزة اللازمة للعمل. فإن إستعمالَ ه في مجال العمل على النحو الأمثل يُعَدّ ُ مهارةً، غالباً ما يُتغاضى عنها ويُساء إستعمالها. وينبغي إعادة النظر في الإستعمال الفاعل للهاتف في مجال العمل، باعتباره مصدراً للإنتاجية جديراً بالإستنباط.

إنّ مفتاح الإستعمال الأمثل للهاتف ليس في مسألة أخلاقٍ، أو هزلٍ، أو إفراط في التأنّ ُق، بل في

تَفهّمُ هذه التقانة، والوقوف على غاياتك منها بصفتك رجل أعمال. والهاتف أداةٌ جامدةٌ لا حياة فيها، ولا مشاعر، ولا عواطف؛ فأنتَ لا تستطيع أن تتحسّسَ مزاجَه، ولا أن تصافحه، ولا أن تطلب منه المساعدة. إنّه شيءٌ خامد يقف فعلياً بينك وبين الزبون. ومهمتك هي إدارةُ هذا الشيء بحيث يكون أداةً فعالة تساعدك على تسهيل أغراضك ومقاصدك، بدلاً من أن يكون عائقاً مثبّطاً لك. والخطوة الأولى في هذا السبيل هي أن تركّز إهتمامك للتغلّب على الوجود المادي لهذا الجهاز بصفته عقبةً. ومع كلّ هذه المغالاة في الدعاية لتسويق الهاتف، فإنّه لا يؤسّس الإتصالات، بل الذي يؤسّسها هم الأشخاص. ركّز على المكالمة الهاتفية بوصفها وسيلة تساعدك على تحقيق غايتك النهائية: إتصال شخصي، وإتصالات بين الأشخاص.

- التحضير:

قبل أن تدير قرصَ الهاتف، تأمّل المكالمة الهاتفية وكأنّها أحد العروض التي تقدّمها. فأنت لا تُقدّم عرضاً دونما تحضير بأيّ حالٍ من الأحوال، كذلك لا تشاركُ في مؤتمرٍ أو لقاء ترتجل فيه تصرّفاتك إرتجالاً؛ لأن في هذا نوعاً من تخريب الذات. وبالطبع، فإنّ التحضير لأي عرض يتضمّن إعداد موجزٍ لجدول الأعمال في إطارٍ زمني محدد، وبحثاً في الوقائع، وقائمة من الإعتراضات المتوقّعة ووسائل الردّ عليها. أمّا الأدوات التي تستعملها فتشمل: حديث المجاملة، ومناقشة بعض الموضوعات الشخصية. احشد ما أمكنك من طاقتك وحماستك قبل إجراء المكالمة، وتدرّب واشحذ طبقة صوتك إلى أفضل حالات الأداء. ولما كنتَ لا تملك سوى وقتٍ محدودٍ لتلفت إنتباه المتحدث معك، فينبغي أن تستغلّ هذا الوقت قدر استطاعتك، وتستعمل الكلمات والعبارات الجادّة والفعّالة والمنتقاة، بحيث تنسجم مع ما يستعمله الشخصُ الآخر من مفرداتٍ وعبارات، بغية عَقْدِ صلةٍ أفضل.

قبل أن تبدأ مكالماتك الهاتفية، ينبغي أن تولي عنايةً بالوقت والجهد والتخطيط؛ فالمكالمة الهاتفية هي ببساطة لونٌ من ألوان العرض، يتطلّب بالفعل قدرة زائدة وعملاً إضافياً. ولكي تستعدّ عليك بإجراء بحثك الخاص: مَن الذي تتحدث معه؟ ما هو غرضك من هذا الحديث؟ مَن الذي يمكن أن تصادفه على الجانب الآخر من الخطّ؟ كُن مستعدّاً لكلّ ذلك! هل تعرف جميع أسماء مَن تتحدّث إليهم، ومجالات مسؤولياتهم؟ وهل استحضرتَ بعض الأمور الشخصية التي يُستحسَن ذكرها في سياق المكالمة؟ ما هي العقبات التي يمكن أن تنشأ في أثناء الحديث، وكيف ستعمل للتغلّب عليها؟

من الحكمة قبل إجراء أيّ مكالمة هاتفية، أن تستحضر في ذهنك جملة واحدة موجزة وجامعة تبيّن فيها مَن أنت، وماذا تريد. فمن شأن ذلك إظهار حرصك على وقت الشخص المخاطَب. وسيكون جهدُك الذي

بذلته في تناول الأمور المهمة مباشرة موضع تقديره؛ فالوقت من ذهب. أنت الآن في مقام العرض، وتستعد لإقامة عمل.

إنّ تحضير ما ستقوله ليس سوى إحدى خطوات عملية التحضير لما قبل الإتصال. لذا تأكّد أنك تمتلك جميع الأدوات التي توصلك إلى غرضك. هل تشعر أنّك قد تحتاج في أثناء المكالمة إلى العودة إلى بعض الوثائق أو المعلومات، أو حتى إلى كأسٍ من الماء؟ تحقّق من أنّ كل هذه الأشياء في متناول يدك.

هيّئ مكتبك لإجراء المكالمة: أغلق الباب، أو اتّخذ موقعاً منعزلاً في الغرفة وكأنّه مكان مغلق. شغّل خيار التسجيل الصوتي. أبلغ مَن حولك، إن رأيتَ ذلك مناسباً، أنك ستُجري مكالمة هاتفية، واطلب منهم عدم مقاطعتك. تأكّد أن جميع التجهيزات في وضعية لا تسبّب لك أي إزعاج. قاوم أيّ إغراء بهذا الخصوص. أغلق بريدَك الإلكتروني، وأرجئ تفقّده إلى وقتٍ لاحق، إذ ما من شيءٍ أكثر تنفيراً للشخص الموجود على الجانب الآخر من الخط من إحساسه أنك تتفقّد بريدك الإلكتروني. كذلك أغلق جهازك الخلوي، وتأكّد أنّ وظيفة إنتظار المكالمة هي في حالة الصمت. فمن الضروري أن يشعر الشخصُ الذي تحادثه أنك معه بانتباهك وإهتمامك الكاملَيْن. تذكّر أن غايتك هي أن تُشعِرَ الشخص الآخر وكأنّه أهم الأشخاص بالنسبة إليك، وأنّه زبونك الوحيد. وإياك أن تدَع أحداً من الناس أو التجهيزات تعرقل تحقيق هذه الغاية.

أخيراً، تفقّدْ مستوى طاقتك؛ فمن المهمّ أن تشحنَ حديثك الهاتفي بطاقة إيجابية. فالطبيعة البشرية، بوجه العموم، تنجذب باتجاه الطاقة الإيجابية. هل صوتُك مستعدٌّ لإيصال الطاقة والحماسة والإحترافية؟ هل قدراتك العقلية والجسدية جاهزة للتركيز على نبرة الصوت وأسلوبه وأدائه؟ فإذا كنتَ في حالة غير نشطة وليست لديك الطاقة الكافية، فقد تُتّهم بسقمٍ في الذوق. أعطِ نفسك إستراحة قصيرة، روّحْ عن نفسك، واخرج في نزهة قصيرة مشياً، وافعل أيّ شيءٍ لتحريك دورتك الدموية وزيادة طاقتك إستعداداً للمكالمة، ثمّ ادخل فيها مباشرة وأنت أعلى ما تكون نشاطاً وحيوية، مستغلاً كل ثانية من الثواني القليلة المتاحة لك لتحقّق مرادك منها.

- حالات خاصة:

ليس الهاتف اليوم مجرد أداة على سطح المكتب. فمن المهم التمكّن من المهارات اللازمة في إستعمالاته المختلفة. ذلك أنّه أصبح أيسر إستعمالاً وأشدّ تعقيداً عما كان عليه قبل خمس سنوات فقط. وسأذكر فيما يلي بعض الحالات الخاصة التي تتطلّب معرفة دقيقة وإنتباهاً شديداً.

خدمة الإنتظار: من الواضح أنّ الشخص الذي أوجد هذه الخدمة لم يُجْرِ مكالمة هاتفية تتعلّق بالعمل. ذلك أن فكرة خدمة الإنتظار (التي تتمثّل في أن يَبقى خطّ الهاتف معلّقاً مع مَن تُحدّثك إلى أن تتحقّق: أيوجد شخصٌ آخر أكثر أهمية على خطٍّ آخر؟) هي فكرة سيّئة في عالم الأعمال. وهي أشبه بذلك المحاسب الذي يتوفّر على خدمتك، ثمّ تراه يتفقّد الصف/ الرتل ليرى: هل هناك شخصٌ آخر يرغب في خدمته أوّلاً؟ تُرى ما هو الشعور الذي يثيره في نفسك أن تكون في "الصف التالي"؟ لا شك أنّه شعورٌ غير جيّدٍ بالتأكيد، وأنك لست من الزبائن المهمّين أو من ذوي القيمة أبداً.

لذلك يرجى أن تتذكّر هذا الأمر وأنتَ تستعمل خدمة الإنتظار. على أنّ هناك عدة نقاطٍ في هذه الخدمة يمكن أن تقوّض محاولاتك لتأسيس العلاقة وبناء الثقة. قاوم أي حافزٍ يدعوك إلى مقاطعة إتصالٍ مباشر بينك وبين شخصٍ آخر. فإذا كنتَ غير قادر على إلغاء هذه الخدمة أو تجاهلها، فهيّئ نفسك لتعليق المكالمة بطريقة صحيحة وفعّالة. وإذا كنت تتوقّع مكالمة أخرى قد تَقطعُ حديثك، فأعلِم الشخص الذي تحدّثه بهذا سلفاً. وذلك بأن تقول مثلاً: "أودّ إعلامك بأني أتوقع مكالمة أخرى". ولا حاجة إلى بيان سبب هذه المكالمة أو جهتها أو صاحبها. "فإن وردت هذه المكالمة في هذه البرهة، فسنبقى على الخط، وآمُل ألا يكون لديك مانعٌ في أن أردَ عليها". وبهذا التصرّف تُشعر الشخص الذي تتحدث معه بإحترامك له، وأنّه مازال يحتفظ بأفضليّته في الحديث. وسيلاقي هذا التصرف لدى معظم الناس قبولاً حسناً. ولما كانت المقاطعة في الحديث أمراً غير مستحبٍّ لدى جميع الناس، فمن الكياسة والإحترام أن تطلب الإذن في ذلك مقدّماً. وينبغي أن يكون هذا إستثناءً لا قاعدة؛ ذلك أن قَطْع مكالمة لأخذ أخرى عبر خدمة الإنتظار لا يعزّز العلاقة بين المتحدثين. ولأنّ إستعمال خدمة الإنتظار، وخاصة من دون إعلام الشخص الآخر وطلب السماح منه، يعني أنّ المتحدّث الأوّل ليست له الأفضلية الأولى في حديثك.

الهاتف الناطق (ميزة مكبّر الصوت): وهو لونٌ من التقانة الحديثة في مجال الهواتف ينبغي أن نُحسن التعامل معه. ومن المهم جدّاً الإلتزام بآداب التحدّث فيه، سواءٌ أكنت تستعمله في حديث مع شخص مفرد أم مع جماعة، لأنّ هذه التجهيزات قد تكون مساعداً (أو عائقاً كبيراً) في بناء العلاقات، وذلك إعتماداً على إستعمالك إياها. عند بدء أيّ مكالمة شخصية، اطلب السماح باستعمال هذه الميزة، فاستعمالُها دون طلب الإذن لا يخلو من إساءة وقلّة إحترام، ولن يساعد مطلقاً على تحقيق أغراض عملك ومقاصدك.

وعند بدء مكالمة فيها عددٌ من الهواتف الناطقة وعدد من المشتركين، ينبغي أن يتولّى أحد

الأشخاص تقديم المشتركين، بدلاً من أن يقوم كلّ ُ مشتركٍ بتقديم اسمه ووظيفته. وعند إكتمال التقديم، ينبغي أن يطيل هذا الشخصُ الترحيب لكي يتسنّى للمشاركين الآخرين ضمّ َ الصوت إلى الإسم.

وحالما تأخذ المكالمة مجراها، من الضروري إعادة ذكر اسمك وصفتك المهنية وأنت تتحدث أوّل مرّة. ويُعدّ ُ هذا إذناً للمشتركين الآخرين الذي يحاولون الإنضمام صحيحاً. تذكّ َر أن تتحدث ببطء، وبصوتٍ مرتفع وواضح، لتكون هذه التقانة العالية عاملاً في تسهيل المحادثة لا عقبة في سبيلها.

عند الإشتراك في محادثة جماعية على الهاتف الناطق، توخّ َ أن تجعل كلماتك مباشرة ومحكمة. وإذا لم يكن لديك شيءٌ مهمٌّ للإسهام به، فقاوم الرغبة في سماع صوتك، لأن ذلك مزعجٌ أيّ ِ لقاءٍ عادي، بله إذا كنتَ تسعى إلى متابعة موضوع الحديث على مكبرّ ِ الصوت.

دوّ ِن ملاحظاتك، تماماً كما تفعل في أي إجتماع. أبدأ بكتابة الملاحظات منذ مرحلة التعارف الأولى، فغالباً ما يفيدك هذا فائدةً جُلّ َى فيما بعدُ، عند الإتصال الهاتفي، ولاسيما إذا استلزم الأمر منك توجيه إستفسارات متابعة. خاطِب الشخص المحدد بعينه بالإسم في صلب الموضوع، فهذا يُبقيك في تحكّ ُمٍ دائمٍ في جدول الأعمال. استعمل الأسماء ما أمكنك عندما تريد تقريب فكرة ما، وأظهر إحترامك: في مكبرّ ِر صوت الهاتف، أو في لقاء العمل الجماعي، أو في الإجتماع، فإن ذلك من شأنه أن يثبت للآخرين أن لديك كياسة في التقديم، وأنك تبذل جهدك للمشاركة بوجه صحيح، وكلّ ُ هذا يعطي إنطباعاً حسناً عنك. ولو أُتيح تتبّ ُع عدة مشاركين في مهاتفة جماعية على الهاتف الناطق، فما هي التفاصيل الأخرى التي يترتب عليك التنبّ ُه لها وصرف إهتمامك إليها؟ إنها باختصار تتمثل في حصرك على تحقيق علاقة عملٍ نظيفة، فإنّ الإحترافيين من ذوي الدراية في مجال الأعمال يقدّ ِرون هذا المستوى من الجهد.

الهاتف الخلوي: هل تذكرون عندما كانت المكالمة الهاتفية من الأمور الخاصة؟ فكانت تُجرى بين جدران المكتب أو المنزل أو كشك الهاتف. كان هذا في سوالف الأيّام. أمّا اليوم، ومع ظهور الهواتف الخلوية أصبحت المحادثات الهاتفية علنية وعلى رؤوس الأشهاد. فالمتحدّ ِثون بالهاتف الخلوي يتحدّ َثون وهم يمشون في الشارع، وفي سياراتهم، وفي الأماكن العامة، وفي المطارات، وفي ملعب كرة القدم، وفي وسائل النقل العامة، وفي أروقة المباني وممراتها. وقد تكون هذه المكالمات شخصيةً، ولكنها ربّما كانت مكالمات عمل، وهذا يقتضي حكمة في إلتزام قواعد وآداب إستعمال الهاتف الخلوي.

إذا اقتضى الأمر إجراء مكالمة على هاتف خلوي بخصوص العمل، فلتكن مختصرة، وأبقِ صوتك منخفضاً

وإحترافياً؛ فالصوت المرتفع غير لائق في العمل. وإذا كان مَن تتحدث إليه غير قادر على سماعك جيّداً، فاذهب إلى مكانٍ آخر أقلّ ضجيجاً. فالصياح والصراخ لا يُعزّزان صورتك الإحترافية.

واعلم أن مَن حولك قد يستمعون إليك؛ فهذه طبيعةٌ بشرية. ومن المفارقات كذلك أنّه كلما خفّضَ المرءُ من صوته سعياً منه ليكون أشد حذراً، أصبحت آذانُ مَن حوله أدقّ إلتقاطاً لصوته غريزياً. لذا، كُنْ واعياً وحذراً! والحقيقة أن معظمنا يحاول تجاهُل محادثات الآخرين في الهواتف الخلوية. ومع ذلك، إذا كنت تتحدّثَ في أمور العمل، ينبغي أن تكون متيقّظاً لِمَن حولك، إذ قد تنتقل المعلومات المتعلّقة بعملك عبر الرؤوس عن غير قصد، وتصبح معروفة لدى الجميع في خاتمة المطاف. كن حريصاً على عملك وعمل زبونك بالمحاظة على سرية المعلومات الحسّاسة.

القاعدة الأولى في آداب السلوك المتعلّقة بالهاتف الخلوي هي: أغلق الهاتف حالما تصل إلى المكان الذي تقصده. وتذكر أن تجعله على وضعية "الصامت" في الأمكنة التي يكون فيها صوت رنينه مستثقلاً. ومن المستحسن ألا يرِنّ الهاتف الخلوي في إجتماعات العمل أو في أوقات الطعام. وإذا شعرت أنك بحاجة إلى تفقّد رسائلك الهاتفية، فاستأذِن، وتفقّدها بتحفّظٍ وكياسة. وإذا كان هاتفك الخلوي في وضعية العمل، تجنّب النغمات العصرية الكثيرة المتاحة في هذه الأيام. إذ إن النغمة التي يصدرها هاتفك تُعبّر عن شخصيتك، وعن صلتك بهذا الهاتف: هل هو لعبة بين يديك أم أداةُ إتصال؟ ليكن هاتفك الخلوي ونغمة رنينه معبّرين عن المستوى نفسه من الإحترافية التي تسعى إليها في جميع محاولاتك المهنية الأخرى.

أخيراً، من الضروري تدوين ملاحظاتك الشخصية عن أيّ معلومة إكتشفتها، بعد أيّ مناسبة أو لقاء مع زبون. (مثلاً: خَطّطوا لقضاء العطلة في البحر الكاريبي، أنتُخب ابنهم – سجل اسمه وعمره – ليكون عضواً في فريق لعبة اللّكْروس، أجريَت عملية للعمة الطاعنة في السن). لماذا؟ لأنّه عندما تتحدّثَ لاحقاً، تستطيع العودة إلى هذه الملاحظات وتستفسر عن العطلة، وعن الإبن وفريق اللعبة، وعن صحة العمة.

وربّما يكون هذا النشاط من أهم الأمور التي تستطيع المشاركة فيها في سبيل بناء علاقة قوية وتطوير أُلفةٍ شخصية.

أعود وأقول: إنّه عندما تنشأ العلاقة، يتبعها كلّ شيء. لذا أنشئ هذه العلاقة!

- كيف تتدارك الأمر إذا...

... تورطت بمهماتٍ متعدّدة في أثناء المكالمة الهاتفية.

إنّ تعدّد المهمات هو عَيْن ما نفعله! ومع ذلك فإننا، في الأعم الأغلب، نُستجرّ لأداء مهماتٍ متعدّدة في أثناء حديثنا الهاتفي. يرجى أن تضع في إعتبارك أن نَقْر مفاتيح لوحة الملامس له صوتٌ مسموع. فإذا شعرت أنك قد تورّطتَ، فاعتذر وقل: "أنا آسف، حاسوبي قريبٌ جدّاً مني". وتوقّف عما أنتَ فيه، وأغلق الحاسوب!

- إرشادات في إستعمال الهاتف:

* إبتسم في أثناء حديثك الهاتفي، فالإبتسامة تساعد على إظهار الحماسة والطاقة في صوتك.

* تعامَل مع عامل المقسم بصورة إحترافية. فاتباع أسلوب الخداع لا يساعد على بناء الثقة.

* حاول أن تقف في أثناء حديثُك الهاتفي – فالوقوف أسلوب آخر لشحذ صوتك بالقوة والطاقة.

* استعمل المرآة عند إجراء مكالمة هاتفية، فهي تذكّرك برسم الإبتسامة وإستعمال تعابير الوجه، وتعزيز صورتك في خطوط الهاتف.

* ركّز انتباهك على المحادثة، سواءٌ كنتَ مرسلاً أو مستقبلاً. لا تستعرض الإنترنت، ولا تتفقّد بريدك الإلكتروني، ولا ترتّب مكتبك في أثناء المكالمة الهاتفية.

* عند إجراء المكالمة، لا تسأل الشخص: "ألديك بضع دقائق أتحدّث معك فيها؟" ذلك أنّه ليس لدى أحدٍ أيّ وقتٍ في هذه الأيام. بل ضع السؤال بطريقة إيجابية: "لقد حظيتُ بك في الوقت المناسب، أليس كذلك؟".

* كن حذراً في إستعمال الردود المسجلة. ومن الحكمة أن تكون طبقة الصوت في هاتفك مدروسة سلفاً. تنبّه إلى التغيّر الذي يطرأ على طبقة الصوت عندما يكون مسجّلاً.

* ارسم خطةً للقاء التالي، فأنت بحاجة إلى عقد لقاء شخصي وجهاً لوجه، بقطع النظر عن حسن سير المكالمة الأولى. كن مستعداً لمقترحاتٍ محددة للقاء اللاحق.

* ينبغي أن تعرف مَن هو المتحكّم في المكالمة. فإذا كنتَ المنشئ لها، فإن مسؤولية التحكم في جدول الأعمال، وإنهاء المكالمة تقع عليك.

* استعمل لغة مخاطبة مهنية ومتفقة مع قواعد اللغة. ليس هناك ما يوقف مفعول قواعد آداب السلوك في المحادثة الهاتفية.

* إذا سجّلت رسالة صوتية، فلتكن رسالة مُحكَمة وواضحة وتشتمل على المعلومات الرئيسة فقط. وأخبر المتّصلين ماذا عليهم أن يفعلوا لضمان الردّ.

* تنبّه لمن حولك عندما تستعمل الهاتف الخلوي في مكالمات العمل، وكن على حذر عندما تناقش أمور العمل في الأماكن العامة.

* تنبّه إلى أنّ إلتقانات الهاتفية الحديثة مثل: "خدمة الإنتظار، والنغمات الصوتية، وغيرها من الأدوات المبتكرة لا تتعارض مع غايتك في بناء علاقات عمل وطيدة.

المصدر: كتاب لا تأخذ الفطيرة الأخيرة (قواعد جديدة لآداب السلوك في دنيا الأعمال)