

## تلفن کردن

تلفن اگر به طور صحیح مورد استفاده قرار گیرد یکی از ابزار با ارزش مدیریت است، ضمن اینکه به آسانی میتواند مارا برده ی خود سازد. آیا وقتی صدای زنگ تلفن اتاق کارتان را میشنوید با سرعت در راهرو میدوید و خود را داخل اتاق می اندازید؟ آیا بحث خود را با فردی که با قرار قبلی و برای توافق نهایی درباره ی مسئله ای به شما مراجعه کرده است برای جواب دادن به کسی که تازه تصمیم گرفته به شما تلفن کند قطع میکنید؟ آیا برای کارهای کوچک از تلفن استفاده میکنید. به جای اینکه ببینید آیا تلفن بهترین راه انجام آن کار است یا اینکه بهترین وقت برای تلفن زدن است یا نه؟ اگر چنین است شما تنها نیستید. اما میتوان کمتر و با روش بهتر از تلفن استفاده کرد به جای اینکه اجازه داد او از ما استفاده کند و در نتیجه وقت خود را برای کارهای مفیدتر نگه داشت. چک لیستهای زیر شامل مواردی هستند که ممکن است در این مورد به شما کمک کنند.

۱. وقتی فکر تلفن زدن به کسی به ذهنتان رسید فوراً گوشی را بردارید. اول از خودتان پرسید:
  - آیا تلفن بهترین راه در میان گذاشتن مطلب است؟ (به جای روبه رو شدن یا ارسال نامه)
  - اگر لازم است آن شخص را به خاطر این مطلب ببینم یا برایش نامه بنویسیم آیا تلفن کردن اتلاف وقت نیست؟
  - آیا احتمال دارد علاوه بر بحث درباره ی موضوع اصلی درگیر بحث درباره ی موضوعات وقت گیر دیگری شوم؟
  - حتی اگر تلفن زدن ضروری باشد آیا لازم است الان زده شود یا میتواند در زمان به خصوص دیگری صورت گیرد
۲. در برنامه ی کاری خود حدود نیم ساعت در روز را به مکالمات تلفنی اختصاص دهید
۳. قبل از برداشتن گوشی تمام یادداشتهای لازم را در دسترس بگذارید
۴. نوشته هایی را که میتوانید کنترل یا مرور کنید دم دست داشته باشید تا در فاصله ی تلفنها آنها را کنترل یا مرور کنید
۵. اگر منشی دارید از وی بخواهید شماره را بگیرد و وقتی خط وصل شد آن را برای صحبت کردن به شما انتقال دهد
۶. وقتی تلفنی صحبت میکنید کاملاً آگاه باشید که آیا:
  - مشغول دادن اطلاعات هستید
  - میخواهید اطلاعاتی دریافت کنید
  - تقاضای انجام اقدامی دارید
  - یا کار دیگری دارید؟
۷. چه نوع پاسخی از طرف مقابل میخواهید؟
۸. اگر میخواهید درباره ی چند مطلب صحبت کنید فهرست آنها را جلو خود بگذارید.
۹. حداکثر زمانی را که میخواهید گوشی را برای صحبت با طرف مقابل نگه دارید و منتظر او باشید تعیین کنید.
۱۰. چنانچه میتوانید کار را بعداً انجام دهید بگویید دوباره تلفن خواهید کرد
۱۱. اگر فردی که میخواهید با او صحبت کنید در محل نیست بپرسید آیا فرد دیگری هست که درباره ی مطلب مورد نظر بتوانید با او صحبت کنید
۱۲. در صورتی که تلفن شما را دستگاه پاسخ دهنده یا فردی که نمیتواند کمکی به شما بکند پاسخ داد پیغامی شامل موارد زیر بگذارید:
  - نام کامل خودتان
  - نام سازمانتان
  - شماره تلفن خودتان
  - موضوعی که میخواهید درباره ی آن صحبت کنید
  - نوع پاسخ مورد انتظارتان
۱۳. قبل از اینکه عازم محل دوری برای ملاقات کسی یا شرکت در جلسه ای باشید قبلاً با تلفن، تاریخ، ساعت و محل جلسه را مشخص کنید.

## پاسخ دادن به تلفن

۱. ترتیبی دهید تا افرادی که مرتبا به شما تلفن میکنند بدانند بهترین وقت برای تلفن کردن چه موقع است
۲. همچنین بدانند که در چه مواقعی نباید تلفن کنند
۳. از کسانی که غیر منتظره به شما زنگ می زنند خواهش کنید در زمانی که برای تلفن اختصاص داده اید یا هر وقت دیگری که برای شما مناسب است زنگ بزنند
۴. اگر منشی یا معاون دارید از آنها بخواهید که تلفنهای ورودی شما را غربال کنند برای مثال آیا افرادی وجود دارند که:
  - شما آماده ی صحبت با آنها نیستید؟
  - میخواهید به طریق دیگری با آنها صحبت کنید؟
  - باید از آنها بخواهید در وقت بخصوصی تلفن کنند؟
  - شما در وقت مشخصی به آنها تلفن می زنید؟
  - هر وقت تلفن کنند شما مایل به صحبت با آنها باشید؟
۵. اگر شخص دیگری گوشی را بر میدارد و تلفن را به شما وصل میکند مطمئن شوید که خط را تا زمانی که فرد اصلی که میخواهد با شما صحبت کند روی خط نباشد وصل نمیکند
۶. اگر منشی ندارید از دستگاه پاسخ دهنده یا نوار مخصوص که از تلفن کنندگان می خواهد پیغام بگذارند یا در زمان به خصوصی زنگ بزنند استفاده کنید
۷. اگر در وضعیتی هستید که نباید گوشی را بردارید و فردی را که به تلفنها جواب میدهد ندارید تلفن را قطع کنید یا آنرا در اتاقی که صدایش مزاحم شما نشود بگذارید

## استفاده ی صحیح از مکالمه های تلفنی

۱. اجازه ندهید مکالمه های تلفنی مربوط به کار خیلی با خوش و بش و تعارفات قاطبی شوند
۲. از راههای مودبانه برای خاتمه دادن به مکالمه ها استفاده کنید. مثل رئیس الان مرا صدا کرد یا من باید در جلسه ای در طبقه ی بالا شرکت کنم و غیره
۳. هنگام صحبت وقت شماری روی تلفن یا نزدیک آن بگذارید
۴. شما و طرف مقابل آنچه را که درباره ی آن صحبت کرده اید خلاصه کنید، خصوصا زمانی که برای انجام کاری توافق کرده اید
۵. از یادداشت کردن غافل نشوید
۶. هر موضوعی را که روی آن توافق کرده اید به صورت کتبی نیز تایید کنید خصوصا اگر نگرانید که طرف مقابل آن را فراموش یا انکار کند
۷. گزارشی از مکالمه های تلفنی یک هفته ای شامل موارد زیر تهیه کنید:
  - چه کسی به چه کسی تلفن کرد؟
  - چه موقع؟
  - هدف تلفن؟
  - تلفن چه مدت طول کشید؟
  - چه مدت صرف تارفات روزانه شد؟
  - آیا نتیجه با ارزش بود؟
  - آیا نیازی به دیدن یکدیگر یا نوشتن نامه به هم هست؟
  - مکالمه ها برای انجام کارهایی با اولویت بیشتر تا چه حد قطع شدند؟
  - هر مورد دیگری که به ذهنتان می رسد؟

## تکنولوژی جدید

۱. آیا وسایل یا خدمات زیر (بعضی از آنها قبلا ذکر شده اند) در بیشتر مفید بودن تلفنهایتان میتوانند به شما کمک کنند؟
- آمپلی فایر با گوشی مخصوص تلفن که به شما اجازه میدهد موقع صحبت با تلفن هر دو دست آزاد باشد
  - شماره گیرهای دکمه ای که با فشار دادن دکمه ها شماره را چند باز سریعتر از چرخاندن شماره گیر برای هر رقم میگیرد
  - تلفن حافظه دار که با گرفتن شماره و سپردن آن به حافظه وقت شمارا ذخیره میکند
  - تلفن بی سیم که به شما اجازه میدهد هنگام راه رفتن نیز صحبت کنید
  - صدا کننده های رادیویی برای دادن یا گرفتن پیغام زمانی که طرف مقابل یا شما نزدیک تلفن نیستید
  - دستگاه پاسخ دهنده که وقتی در محل نیستید پیغامهای تلفنی را ضبط میکند
  - وقت شمار که شمارا از گذشتن وقت آگاه میکند و خاطرنشان می سازد که باید کار دیگری را شروع کنید
  - تلفنهای کنفرانسی که شما میتوانید در یک زمان با چند نفر صحبت کنید به جای اینکه همه را برای شرکت در جلسه در یک محل جمع کنید
  - فاکس ،سیتمی که با ان میتوان اسناد را در اسرع وقت به محل دیگری فرستاد.

**پیشنهاد:** اجازه ندهید دیگران وقت گرانبهای شما را با تلفنهای بی مورد تلف کنند همینطور شما هم مراقب باشید که با تلفن بی مورد وقت آنها را تلف نکنید.

منبع : کتاب چک لیست مدیران

راهنمای علمی برای توسعه ی مهارت های مدیریت

درک رون تری

ترجمه ی عباس دهقانی