



Dagmara Łuczka

ROZMOWA PRZEZ „KOMÓRKĘ” I STACJONARNY, SAMEMU I W TOWARZYSTWIE

ETYKIETA TELEFONICZNA

DZIEŃ DOBRY,
FIRMA XYZ,
ANNA KOWALSKA

...

Etykieta telefoniczna, pozornie banalny temat, przy bliższym poznaniu uświadamia nam, jak wiele błędów popełniamy w tym obszarze. W dzisiejszych czasach telefon jest narzędziem, z którym praktycznie się nie rozstajemy. Towarzyszy nam niemalże wszędzie, a jego obecność, nawet na stole w restauracji, przestaje już kogokolwiek dziwić.

Choć telefony mają nas wspierać w budowaniu relacji, to czasami brakuje nam wyczucia jak korzystając z dobrodziejstw dzisiejszej techniki, umiejętnie ich używać. Ciągły dostęp to poczty, komunikatorów, mediów społecznościowych pozornie ma nam w tym pomagać. Jednak kogo nie kusi, żeby odpisać na ważnego e-maila podczas spotkania, odczytywać SMS-a w trakcie kolacji z klientem, czy położyć komórkę na stole w restauracji, by mieć pod kontrolę kto do nas dzwoni? To jednak jest sam początek listy gaf, które z punktu widzenia etykiety, popełniamy najczęściej.

Pamiętaj prowadząc służbowe rozmowy telefoniczne

Bieżące rozmowy służbowe najlepiej wykonywać między 09:00 – 17:00. Oczywiście nie mówimy o sytuacjach pilnych i wymagających natychmiastowej reakcji. Jednak wszelkie pozostałe telefony warto wykonywać w godzinach pracy, przede wszystkim osób, do których dzwoniemy. Przedstaw się zarówno jak dzwonisz jak i odbierasz telefon.

Rozmowa telefoniczna, choć tak powszechna, w relacjach służbowych odgrywa bardzo dużą rolę. Szczególnie ważne jest w jaki sposób odbieramy nasz służbowy telefon. Zgodnie z zasadami etykiety, powinniśmy najpierw podać nazwę instytucji / firmy, a następnie swoje imię i nazwisko. To odwrotnie niż w przypadku autoprezentacji, gdzie nazwę firmy podajemy na końcu. W przypadku rozmów telefonicznych zmiana kolejności ma swoje uzasadnienie i wynika z tego, że chcemy upewnić osobę dzwoniącą, że dodzwoniła się we właściwe miejsce. Dopiero w następnej kolejności dowiaduje się z kim rozmawia. W przypadku telefonów komórkowych postępujemy podobnie. Wątpliwości nasuwają się w przypadku gdy dzwoni do nas osoba, którą znamy, a numer jest zdefiniowany. Wówczas wystarczy podać swoje imię oraz nazwisko i przywitać dzwoniącą osobę. Zastosowanie takiego powitania ma szczególne uzasadnienie, gdy kontaktuje się z nami osoba, z którą wiążą nas dość oficjalne relacje. Wówczas przedstawiając się utwierdzamy dzwoniącą osobę w przekonaniu, że rozmawia z właściwą osobą. W przypadku bardziej zażyłych relacji, to wyczu-

cie odgrywa kluczową rolę, a forma powitania w dużej mierze zależy od obopólnych preferencji. Częstym błędem firm jest brak jakichkolwiek standardów w tym obszarze. Pracownicy odbierają telefony według własnego uznania, a zdarza się, że w słuchawce słyszymy jedynie „Słucham”. Biorąc pod uwagę fakt, że zawsze może do nas dzwonić nowy klient, nie jest to najlepszy początek biznesowej relacji.

Nie dzwonimy natarczywie

Zgodnie z zasadami etykiety powinniśmy czekać na linii max 5-6 sygnałów. Po nieudanej próbie połączenia powinniśmy odczekać ok 20 minut i dopiero potem spróbować ponownie dodzwonić się do danej osoby.

Każdy chyba doświadczył sytuacji, w której nie mogliśmy odebrać telefonu, ale osoba po drugiej

stronie nie poddała się łatwo. Nie tylko przyjęła taktykę „dzwonię do skutku”, ale też po pierwszej nieudanej próbie połączenia następowała zaraz druga i trzecia. Przypomnijcie sobie proszę, co wtedy myśleliście sobie o tej osobie...

Wyciszamy telefon podczas spotkań

Ta zasada jest chyba oczywista, choć czasami o tym zapominamy. Wyjątkiem są sytuacje, gdy czekamy na ważny telefon. Wystarczy wówczas uprzedzić klienta, że będziemy zmuszeni przerwać spotkanie, w związku z ważną informacją, na którą czekamy.

Jeśli sprawa dotyczy telefonu stacjonarnego, to postępujemy w następujący sposób, według kilku wariantów sytuacyjnych:

Niezwykle negatywnie odbieramy osobę, która obiecuje, że do nas oddzwoni, a tego nie robi.

1. Gdy jeśli jesteśmy w trakcie spotkania, a dzwoni telefon stacjonarny:

Przepraszamy gościa i odbieramy telefon. Informujemy osobę dzwoniącą, że mamy obecnie spotkanie i oddzwonimy do niej później. Tu często popełniamy błąd, prosząc, żeby to ta osoba zadzwoniła do nas ponownie w późniejszym czasie. W dobrym tonie będzie jeśli to my oddzwonimy. Następnie wracamy do rozmowy z naszym gościem. Oczywiście sytuacja może się powtórzyć, a nasz gość może być nieco zirytowany, jednak dzwoniący telefon też nie będzie sprzyjał rozmowie i należy go odebrać. Jeśli wiemy, że nasz telefon nie lubi milczeć, warto przed ważnym spotkaniem przekierować rozmowy na inny telefon lub udać się na rozmowę w bardziej ustronne miejsce. Dzwoniący telefon komórkowy zawsze można wyciszyć. Jednak ostentacyjne zrobienie tego przy kliencie, może nasunąć mu przemyślenia, że jutro tak potraktowany może być on. Warto zrobić to dyskretnie, lub postąpić jak w przypadku telefonu stacjonarnego. Pamiętajmy jednak, żeby nie odrzucać połączeń, co z pewnością w każdej sytuacji będzie negatywnie odebrane. Jeśli jednak musimy to zrobić, warto też zadbać o osobę dzwoniącą i wysłać jej automatyczne powiadomienie w formie SMS-a, informującego, że jesteśmy na spotkaniu i oddzwonimy, jak tylko będzie to możliwe. Taką możliwość ma już większość smartfonów.

2. Jeśli rozmawiamy przez telefon stacjonarny, a wchodzi do nas gość.

W tej sytuacji nie kończymy rozmowy, a jedynie przepraszamy rozmówcę na chwilę i prosimy, aby nasz gość zechciał poczekać (najlepiej w sekretariacie lub w innym neutralnym miejscu). Tu oczywiście wiele zależy od tego czy byliśmy wcześniej

umówieni, jakiej wagi jest nasza rozmowa telefoniczna i relacji łączących nas z każdą z tych osób.

Zawsze oddzwaniamy

Tej zasady nauczyłam się pełniąc funkcję rzeczniczka prasowego i mając częste kontakty z dziennikarzami. To podstawowa zasada współpracy z mediami, która obowiązywać powinna wszędzie. Niezwykle negatywnie odbieramy osobę, która obiecuje, że do nas oddzwoni, a tego nie robi. Oddzwaniać powinniśmy również widząc nieodebrane połączenia na naszej komórce służbowej, choć zdaję sobie sprawę, że w przypadku niektórych profesji, może być to kłopotliwe.

Przy tym temacie warto też wyjaśnić sobie kwestię tego kto oddzwania, kiedy zostanie zerwane połączenie. Zawsze jest to osoba, która inicjowała rozmowę. Również osoba inicjująca rozmowę kończy ją. Wyjątkiem jest sytuacja, w której dzwoni do osoby znacznie wyższej rangą i po przekazaniu jej informacji, może ona podziękować i zakończyć rozmowę. Niemniej jednak, dopóki wszyscy nie poznają tej zasady, dopóty będziemy doświadczać sytuacji, w której po zerwanym połączeniu, obie strony próbują się do siebie dozwonić, blokując tym samym linię.

Tak jest z większością norm i zasad etykiety. Nie mamy gwarancji, że wszyscy znamy te same zasady, że właściwie je wdramy. Jednak będąc ich świadomymi, zyskujemy pewnego rodzaju wolność – jest to wolność wyboru: jak postąpić, jak się zachować i jak reagować w konkretnej sytuacji. Jest to pewnego rodzaju układanka, w której troska o każdy, pozornie prosty jej element - niezależnie czy dotyczy przedstawiania się, zapoznawania ze sobą osób, kontaktów międzynarodowych, netykiety czy etykiety telefonicznej - daje gwarancję, że tworzymy jeden, spójny obraz – obraz nas samych.

Choć czasami łamiemy zasady etykiety, dostosowując się do okoliczności, rozluźniamy krawat i robimy lub piszemy coś co nam podpowiada intuicja, a nie sztywne zasady, to kluczowe jest, że robimy to świadomie, z wyboru, a nie z niewiedzy. Mamy swobodę, dzięki której elastycznie dostosowujemy nasze zachowanie do okoliczności i warunków, pozostajemy autentyczni i wiarygodni, a przy okazji tworzymy obraz samych siebie, którego nie musimy się wstydzić.

AUTORKA



Dagmara Łuczka

Doradca w zakresie budowania wizerunku osób i firm. Założycielka Projektowni Wizerunku. Wykładowca studiów podyplomowych. Prowadzi szkolenia m.in. z savoir vivre'u, etykiety biznesu oraz zagadnień związanych z Public Relations.



www.projektownia-wizerunku.pl

PROJEKTOWNIA
W I Z E R U N K U
Dagmara Łuczka