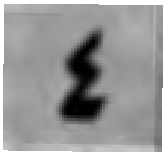

الهاتف

لقد بات الهاتف أحد أهم وسائل الاتصال في حياتنا المهنية اليومية. وكثيراً ما يخطئ المرء في تقدير أهمية هذا الجهاز، ولا يحسن الاستفادة من إمكاناته، وخاصةً فيما يتعلق بأمور التنظيم. إن من المفيد أن يراجع المرء تصرفاته ونشاطاته من وقت لآخر، وأن يمعن النظر في الأعمال التقليدية التي يقوم بها عادةً (هكذا ببساطة) دون الحاجة إلى التفكير. وهذا ينطبق بشكل خاص على استخدام الهاتف الذي يمثل وسيلة الاتصال الأساسية سواءٌ فيما يتعلق بالاتصالات الداخلية أو الخارجية.

سنتناول في هذا الفصل النقاط التالية:

- وضع خطة للأشخاص والأوقات.
- إمكانية الوصول إليك هاتفياً.
- تقنيات مساعدة.
- أسس الاتصال الهاتفي الناجح والفعّال.
- ظاهرة المكالمات الهاتفية المطوّلة.

وضع خطة للأشخاص والأوقات:

يتمحور الموضوع الأساسي هنا حول السؤال: (من ينجز ماذا ومتى؟). بالطبع لا يمكننا التدخل في جميع التفاصيل: فأنت لا تستطيع أن تضع خطةً لتلقّي المكالمات الهاتفية على سبيل المثال، ولكنك تستطيع بالتأكيد أن تحدد (الأطر المناسبة) لذلك. دعونا نلقي المزيد من الضوء على هذه النقطة:

أوقات الاتصال

أوقات (الاتصال إلى خارج الشركة):

إذا كان عملك يتطلب إجراء الكثير من الاتصالات الخارجية (الاتصالات إلى خارج الشركة) فعليك أن تسعى لتحديد الوقت المناسب للقيام بهذه الاتصالات: قد يختلف الأمر من شركة لأخرى ومن قطاع لآخر - ولكن على العموم يمكن القول إنك نادراً ما ستفلح في الوصول إلى الشخص المطلوب في فترة الظهيرة الممتدة بين الساعة الثانية عشرة والرابعة عشرة، حيث إن معظم الشركات تخصص هذه الفترة لاستراحة الظهيرة. وعلى الغالب فإن شخصاً ما سوف يرد على الهاتف ويتلقى رسالتك. لكن هذا لن يحلّ المشكلة، لأنك غالباً ما ستدخل في دوامة من الاتصالات أشبه ما تكون بلعبة كرة الطاولة، وقد يحالفك الحظ وتسعد في نهاية المطاف بالوصول إلى الشخص المطلوب.

مثال: إذا ألقينا نظرة فاحصة إلى عملاء إحدى الوكالات الإعلامية، نجد أنهم يتوزعون بين شركات الإعلان والدعاية، ودور النشر، والشركات الإنتاجية والخدمية. وهذا يفرض على العاملين في الوكالات الإعلامية تنوعاً كبيراً في إيقاعات العمل: بينما يتعذر الاتصال بشركات الإعلان قبل الساعة التاسعة أو التاسعة والنصف صباحاً، يبدأ العمل في الشركات الإنتاجية والخدمية عادةً قبل الثامنة صباحاً. وبينما تخلو الشركات الإنتاجية من العاملين في فترة ما بعد الظهيرة من أيام الجمعة لأن أغلب العاملين ينهون يوم

عملهم باكراً في آخر أيام أسبوع العمل، يستمر العمل في شركات الإعلان والدعاية إلى ما بعد الساعة السادسة مساءً.

إن من الضروري بالطبع أن تأخذ هذه الأوقات بعين الاعتبار لدى تنظيم يوم عملك، لكن من المهم أن تراعي أيضاً إيقاعك الذاتي وساعتك البيولوجية. لنفترض مثلاً أن عملك يبدأ في التاسعة صباحاً، وأن برنامجك لهذا اليوم يتضمن إجراء بعض المكالمات الهاتفية مع بعض عملائك وزبائنك، وأن من السهل الوصول إلى هؤلاء العملاء والزبائن في ساعات الصباح، ولكنك لسبب أو لآخر لا تجد في نفسك في هذا الوقت المبكر من النهار الاستعداد الكافي للتواصل مع الآخرين إلا في الحالات الاضطرارية. إن من الأفضل لك في هذه الحالة أن تؤخر مكالماتك الهاتفية ساعةً أو ساعتين وتبدأ يومك بإنجاز بعض المهام والأعمال الأخرى كقراءة بريدك (العادي والإلكتروني) والرد عليه، أو قراءة بعض الأدبيات المختصة أو غيرها من الأعمال المتضمنة في برنامجك لهذا اليوم والتي تنسجم بشكل أفضل مع إيقاعك الذاتي وساعتك البيولوجية.

أما إذا كان عملك متوقفاً على المعلومات التي تبتغي الوصول إليها عبر اتصالاتك الهاتفية، فلا شك أن من الأفضل أن تسعى للقيام بهذه الاتصالات بأسرع ما يمكن. وعليك أن تأخذ دائماً بالحسبان أن الطرف الآخر قد يحتاج إلى بعض الوقت لتجميع المعلومات المطلوبة، مما يؤدي إلى تأخير إضافي.

إذا لم توفق في إيجاد الشخص الذي تريد التحدث إليه، اترك له رسالة صوتية قصيرة تشير فيها بوضوح إلى ما تحتاج من معلومات.

عندئذ لن يضطر الطرف الآخر إلى مكالمة استفسارية إضافية، بل سيكون بوسعه أن يقوم بتجميع المعلومات المطلوبة لينقلها إليك مباشرةً في مكالمة هاتفية، أو عبر رسالة صوتية يتركها على جهازك في حال عدم وجودك في مكتبك.

نصيحة: إذا حاولت الاتصال بأحد عملائك وردّ عليك زميلٌ له يخبرك بأنه غير موجود ويسألك بلطف عن غايتك، فالأفضل لك بدلاً من الدخول في شرح تفصيلي قد يطول ولا يجدي نفعاً، أن تخبره بأنك سترسل رسالةً بالبريد الإلكتروني أو الفاكس توضّح فيها غايتك، وبأنك تنتظر الرد القريب من الشخص المطلوب. لا تنس أن تسأل عن عنوان البريد الإلكتروني أو رقم الفاكس إذا لم يكن بحوزتك.

الأوقات المحددة لاستقبال الاتصالات الهاتفية (داخل الشركة):

كثيراً ما تكون هذه الأوقات متطابقة مع أوقات الدوام. إلا أن هناك بعض الحالات التي تخالف ذلك: بعض الشركات تستقبل هواتفك على امتداد أوقات الدوام، لكنها لا تتيح لك بالضرورة التحدث إلى الشخص المطلوب. وفي بعض الأحيان يتولى أحد موظفي الشركة، كالسكرتيرة مثلاً، استقبال كافة الاتصالات الواردة من خارج الشركة، وتحديد مواعيد خاصة للتحدث إلى الشخص المطلوب ضمن فترات معينة يحددها نظام الشركة.

وبالرغم من أن لهذا التحديد من حيث المبدأ بعض المزايا الإيجابية، فإن له في أغلب الأحيان سلبياته الكبيرة: إن تحديد مواعيد خاصة لتلقي المكالمات الهاتفية يعبّر عن نظرة أنانية أحادية

الجانب لن تلقى القبول لدى الآخرين الذين لا يجدون بدّاً من التقيّد بهذه المواعيد التي قد تتعارض في كثير من الأحيان مع برنامجهم! ومن جهة أخرى فإن الكثير من المكالمات والمعاملات يتم تأخيرها دون أية أسباب حقيقية موجبة؛ إن المتابعة المباشرة لموضوع المكالمة قد لا تتطلب إلا جزءاً من الوقت الذي عادةً ما يضيع في الجدال حول أسباب التأجيل ومبرراته.

وبغض النظر عن ذلك فإن سهولة الاتصال بالأشخاص المعنيين في الشركة من الأمور الهامة التي تلعب دوراً أساسياً لدى المفاضلة بين شركة وأخرى، إنك إذا علمت أن بإمكانك دائماً الاتصال بهذه الشركة دون أي تعقيد، وأنك في كل مرة ستحصل على الجواب الشافي لاستفساراتك دونما تأخير، بينما يتطلب الأمر لدى شركة أخرى العديد من المحاولات والمزيد من الوقت، فستجد في ذلك بكل تأكيد سبباً كافياً لتفضيل الشركة الأولى على الأخيرة.

تذكّر على الدوام أن تقصيرك في هذا الجانب الهام إذا لم يؤدِّ إلى انقطاع حبل الود بينك وبين عملائك، فمن المؤكد أن من شأنه أن يدفعهم إلى شيء من التحفّظ على الأقل إذا ما أرادوا تزكية شركتك لدى بعض معارفهم وأصدقائهم: «إنها في الحقيقة شركة جيدة، ولكنك لن تجد لديهم إلا بشقّ الأنفس من يردّ على هاتفك عند الضرورة». ولهذا بالتأكيد تبعاته التي لا يجوز التغاضي عنها.

وبالطبع فإن لأوقات دوام الشركة دوراً هاماً في ذلك. لا شكّ أن استراحة الظهيرة حقٌّ مشروعٌ للجميع، ولكن لا ضير من البحث في إمكانية تعيين شخص مناوب يتلقى الاتصالات في هذه الفترة الحرجة

من يوم العمل. فالأشخاص المهتمون بمنتج ما أو بخدمة ما غالباً ما يتصلون بالعديد من الشركات، وإذا ما رنّ الهاتف طويلاً في إحدى الشركات ولم يجد من يتلقّى المكالمة، أو ردّت أخيراً السكرتيرة الآلية، فإن هذا قد يضيّع على الشركة الكثير من الطلبات والكثير من الفرص. لكن هذا لا يعني مطلقاً أن عليك أن تكون جاهزاً في كلّ زمان ومكان لتلقّي اتصالات العملاء والزبائن.

من يقوم بماذا؟

إن التنظيم الجيد يضمن وجود الرجل المناسب في المكان المناسب. ولكن: كيف تحدد الشخص الأنسب لتولّي الرد على المكالمات الهاتفية المتعلقة بهذا المجال أو ذاك؟

مثال: قمتَ بتعيين شخص جديد في الشركة للقيام ببعض المهام المكتبية. وفجأةً خطر لك أن بإمكان هذا الشخص أن يتولّى أيضاً إجراء المكالمات الدعائية التي ترمي إلى توسيع قاعدة زبائن الشركة وعملائها. قد تكون هذه الفكرة في غير مكانها: فهذا النوع من الأعمال لا يناسب الجميع، وليس بمقدور كل شخص أن يتفاعل جيداً مع الآخرين ويلقى لديهم القبول المطلوب ويدير هذا النوع من الحوار بالشكل الذي يخدم مصلحة الشركة، كما أن على من يقوم بهذا العمل أن يتمتع بمعلومات واسعة وشاملة حول الشركة والقطاع الذي تعمل به وإلا فلن يقوى على إقناع الزبائن.

بالنسبة للتنظيم التخصصي: لنفترض أنك تعمل بشكل شبه فرديّ كمدرّب في مجال العلاقات العامة والتواصل. إنك والحالة هذه

تمثل بلا شك عماد شركتك. أما الأعمال الإدارية فليس هناك بدٌّ من إسنادها إلى شخص آخر. فإذا لم يكن هذا الشخص على اطلاع جيد ودقيق بطريقة تفكيرك وآلية عملك - وبالأخص إذا لم يكن ذا خبرة جيدة في مجال العلاقات والتواصل - فإنه سيترك انطباعاً سيئاً لدى تلقي المكالمات والرد عليها، ولن يتمكن من تقديم الأجوبة المناسبة على الأسئلة المتعلقة بمضمون وآلية عملك. وسوف يضيّع عليك فرصاً ثمينة عند كل اتصال. وسوف تضطر في كثير من الحالات إلى إجراء الاتصالات للرد على تساؤلات المهتمين ممن كانوا قد حاولوا الاتصال بشركتك، أو سوف تخسر هؤلاء الذين كان من المفترض أن يصبحوا زبائن جدد.

كل هذه المصاعب يمكن التغلب عليها - عندما يوظف المرء الطاقة والوقت اللازمين.

ابدأ إذاً بتحليل الوضع الحالي وطبيعة الطلبات والاستفسارات التي تصلك عبر الهاتف، وحاول بعد ذلك إيجاد الحل المناسب والمثالي - ليس فقط بما يناسب وضعك ومصلحتك الداخلية، أي من وجهة نظرك، ولكن أيضاً من وجهة نظر الزبائن وبما يتناسب مع متطلباتهم.

هل من المجدي تعيين شخص للرد على الهاتف؟

ليست كل شركة بالضرورة بحاجة إلى ذلك. ويمكن للشركات الصغيرة على وجه الخصوص إسناد هذه المهمة إلى أحد العاملين إلى جانب مهامه الأخرى، ومن الضروري تحديد البديل في حال غياب هذا الشخص.

لقد كانت لي بعض التجارب مع قاعدة (الكلّ يرد على الهاتف) المستخدمة على نطاق واسع في المكاتب الكبيرة والشركات التي تعتمد نظام النافذة الموحدة، وذلك خلال عملي كموظفة في إحدى هذه الشركات، وكذلك خلال عملي كمدربة. وأستطيع القول بأني لا أنصح بهذه الطريقة مطلقاً: إذا لم يكن لديك مقسم هاتف متطور يحوّل المكالمة تلقائياً إلى أحد الهواتف غير المشغولة، فإن هذه الطريقة سرعان ما تؤدي إلى تفشّي الإحساس بعدم المسؤولية عن الرد على الهاتف بين صفوف العاملين. كما أن رنين الهواتف المتواصل يعكّر جو العمل ويمنع العاملين من التركيز على العمل الذي بين أيديهم ويشغلهم عن ذلك بمراقبة بعضهم: «من يرفع أخيراً سماعة الهاتف ويريحنا من هذا الصوت؟». وهذا من شأنه أن يخفض من فاعلية العاملين، وأن يضر بمصلحة العمل!

الأسئلة المتكررة / الاستعلامات:

تعاون مع مساعديك في الشركة على إعداد لائحة بالأسئلة المطروحة بتكرار! وسوف ترى أن أغلب هذه الأسئلة يدور حول مسائل عامة لا يصعب على أحد من العاملين في الشركة تقديم المساعدة فيها، وقلّة قليلة منها فقط تتطرق بالفعل إلى أمور تخصصية تتطلب خبرة اختصاصية متميزة لا تتوفر إلا لدى عدد قليل من الأشخاص في الشركة (ولو أن معظم الأسئلة يعطي عادةً انطباعاً مخالفاً للحقيقة).

راجع مع مساعديك هذه الأسئلة وناقش معهم الأجوبة المناسبة! إن هذا النوع من التدريب يعطي العاملين في شركتك المزيد من الثقة

عند الرد على الهواتف الاستفسارية ويتيح لهم الإجابة على معظم التساؤلات والاستفسارات مباشرةً.

ومرةً أخرى نكون قد وصلنا إلى حل يرضي جميع الأطراف: فالشخص الذي اتصل مستفسراً سيسعد بالحصول على المعلومات المطلوبة بسرعة ودون أي تعقيد. كما أن الشركة ستوفر على نفسها الكثير من الاتصالات الاستفسارية الداخلية.

كلمة مفتاحية: تسجيل الملاحظات حول مكالمة هاتفية

إذا تلقى أحد العاملين في الشركة اتصالاً هاتفياً نيابةً عن أحد زملائه فمن الضروري أن يسجل بعض الملاحظات حول هذا الاتصال، وينبغي أن تتضمن هذه الملاحظات معلومات وافية عن مضمون الاتصال.

كما ينبغي أن تتضمن الملاحظات كافة المعطيات الهامة وفق ما تقتضيه آلية العمل في الشركة (يتميز تاريخ الميلاد بأهمية خاصة في قطاع التأمين على سبيل المثال) بالإضافة إلى معطيات الاتصال:

- اسم الشركة.
- اللقب (والاسم الأول) والكنية.

لا تقتصر أهمية الاسم الأول على حالة التشابه في الكنية بين العاملين في الشركة الواحدة، فمن المفترض أن يكون لديك قاعدة معطيات خاصة بعملاء الشركة وأن تسعى إلى تحديثها على الدوام. وكذلك فإن المخاطبة تأخذ طابعاً شخصياً محبباً

إذا ما تضمّن العنوان عبارة «السيدة ماريا هوبر» بدلاً من «السيدة هوبر».

نصيحة من الضروري تسجيل اللقب (أي «السيد» أو «السيدة») بين المعطيات الشخصية في الملاحظات حول المكالمة. فقد لا يعطي الاسم الأول في حال وجوده دلالة واضحة على الجنس، ويصبح من الصعب مخاطبة الشخص بريدياً بشكل سليم، أو يضطر المرء لدى كتابة الرسالة إلى استخدام عبارات غير جميلة مثل «اتصل السيّد أو السيدة س.ع» أو «إلى السيد س.ع المحترم أو السيدة س.ع المحترمة».

- رقم الهاتف.
- رقم الفاكس أو عنوان البريد الإلكتروني (إذا كنت تستخدم هاتين الوسيلتين).
- مضمون واضح: موضوع المكالمة، عمَّ دار الحديث.

لا بد هنا من التنويه إلى أن رؤوس الأقلام نادراً ما تفصح عن مضمون واضح. إذا تضمنت ملاحظاتك على سبيل المثال كلمة: «فاتورة»، فإن هذه الكلمة لا تعبّر منفردةً عن أية معلومة. أيّة فاتورة هذه؟ وماذا يريد الشخص المتصل بخصوص هذه الفاتورة؟ إن الملاحظات يجب أن تأخذ في هذه الحالة الشكل التالي: «جرى إصدار الفاتورة ذات الرقم ١٢٣ بتاريخ ١٠ مايو / أيّار بشكل مكرّر». هذه معلومة واضحة يمكن الاستفادة منها واتخاذ الإجراءات المناسبة، وقبل كل شيء يستطيع المرء أن

يجمع كل المعطيات المتعلقة بالموضوع قبل الاتصال بصاحب العلاقة.

تجنّب في جميع الأحوال الملاحظات التقليدية التي لا تتضمن أية إشارة إلى الموضوع مثل «الرجاء إعادة الاتصال».

نصيحة: إلى جانب حقل المضمون فإن بعض حقول الخيارات الإضافية التي تحدد نوع الرد المطلوب قد أثبتت كفاءة إخبارية متميزة: هل المطلوب هو الإجابة / إعادة الاتصال، أم أن المتصل أراد فقط الحصول على بعض المعلومات وقد جرى تزويده بها، أو أنه أراد إيصال معلومة ما؟

← التاريخ والتوقيت.

إن هذه المعلومات مهمة جداً لأنها تسمح بتحديد الأولويّات بشكل أفضل: إن مكالمة هاتفية جرت قبل خمس دقائق، وطلب فيها المتصل إعادة الاتصال بالسرعة الممكنة تقتضي المتابعة السريعة أكثر من مكالمة مضى عليها خمس ساعات. وبالإضافة إلى ذلك فإن هذه المعطيات تسمح بتكوين صورة أكثر وضوحاً ودقةً عن التسلسل الزمني لمجريات الأحداث في وقت لاحق. وهذه الميزة ذات أهمية كبيرة في كافة الأحوال، إلا أن أهميتها تبرز بشكل خاص في حالات الخلاف لاسيّما إذا ما اقتضى الأمر اللجوء إلى القضاء.

← اسم الشخص الذي قام بتلقّي المكالمة (أو اختصار الاسم).

لا تعتمد على قدرة الآخرين على التعرف على كتابتك! اتفق مع زملائك على صيغة اختصار واضحة لأسماء الجميع في فريق العمل، أو اكتب ببساطة اسمك الكامل عندما تقوم بتدوين ملاحظات حول مكالمة هاتفية تلقيتها نيابةً عن أحد الزملاء. فبذلك تضمن تحقيق الفائدة المرجوة من عملية إعادة الاتصال بشكل سلس وفعال.

من الأفضل استخدام نموذج موحد لكتابة الملاحظات حول المكالمات الهاتفية. ويمكن هنا الاستعانة بالنماذج الجاهزة المعدّة لهذا الغرض والمتوفرة في المكتبات، أو إعداد نموذج خاص يتم نسخه وتوزيعه على جميع العاملين في الشركة. إن استخدام النموذج الموحد يحول دون إغفال بعض المعلومات الهامة، كما يقلّل من خطر تعرض الملاحظات للضياع، الأمر الذي كثيراً ما يحدث لدى استخدام قصاصات الورق الصغيرة. وعلاوةً على ذلك فإن هذه الطريقة تؤدي إلى تسريع خطوات العمل، حيث تسمح بإيجاد المعلومات المطلوبة بسرعة، بدلاً من أن يضطرَّ المرء في كل مرة إلى التنقيب في عبارات مطوّلة، تختلف باختلاف الشخص الذي قام بتلقّي المكالمة، بحثاً عن هذه المعلومة أو تلك.

ومن المهم تخصيص سطر في أعلى الصفحة يُذكر فيه اسم الشخص المعني بالمكالمة، لاسيّما إذا كان فريق العمل كبيراً، وكذلك إذا كان تلقّي المكالمات الهاتفية منوطاً بالعاملين في