

المقسم. فوجود الاسم يوفر على الجميع المشاكل التي قد تنجم عن أخطاء التوزيع.

ملاحظة: ننصح أيضاً بالالتزام بهذا النموذج لدى إرسال الملاحظات إلى الشخص المعني عن طريق البريد الإلكتروني.

إمكانية الوصول إليك هاتفياً:

هل يتوجب أن تكون إمكانية الاتصال بك متاحة في كل زمان ومكان؟ بالطبع لا. صحيح أن من المهم أن تقدم كافة التسهيلات التي تضمن لزيائتك وعملائك تعاملًا بسيطاً ومريحاً، وأن ذلك يقتضي توفير إمكانية الاتصال بالشركة دونما تعقيد. ولكن ليس من الضروري أن تتولّى بنفسك الرد على هذا الاتصال أو ذلك، لا ضير في أن ينوب عنك أحد مساعديك الأكفاء. إن من حقك أن تضع العمل جانباً من وقت لآخر، لكن عليك أن تضمن وجود البديل المناسب: إن أحداً لن يشعر بالاستياء إذا ما تعدّرت عليه الوصول إليك بشكل مباشر شريطة أن يتقن من ينوب عنك عمله؛ وذلك بأن يقوم بتقديم المعلومات اللازمة، أو أن يتولّى التنسيق لاتصال مباشر معك شخصياً في أقرب فرصة.

وفيما يخص موضوع إمكانية الوصول إليك هاتفياً بشكل عام فإن عليك الاهتمام بالنقاط التالية:

← إمكانية إيجادك هاتفياً بشكل شخصي.

← خدمة الهاتف / البديل.

← رسائل المجيب الآلي.

← الهاتف الجوال.

إمكانية إيجادك هاتفياً بشكل شخصي:

كيف يبدو الوضع حالياً؟ هل بالإمكان الوصول إليك هاتفياً بشكل شخصي؟ والمقصود هنا ليس فقط أن تكون سماعة الهاتف في الطرف الآخر من الخط موضوعة على أذنك، وإنما أيضاً أن تكون قادراً على الاهتمام بالمكالمات والتركيز على موضوعها، وألا تكون منشغلاً بأشياء أخرى أثناء المكالمات كحضور اجتماع أو قيادة السيارة على سبيل المثال.

لا تنس أن من غير اللائق بحق الأشخاص الآخرين أن تجري مكالمات هاتفية أثناء الاجتماع! لا يجوز ذلك إلا في الحالات الاضطرارية الطارئة. وإذا ما كنت تتوقع اتصالاً مهماً قد يقطع عليك مشاركتك الفعلية في مجريات الاجتماع، فالأجدر بك أن تخبر الآخرين قبل بدء الاجتماع بأنك قد تضطر إلى مغادرة الاجتماع لبضع دقائق بسبب أمر اضطراري هام، وأن تعتذر منهم عن ذلك مسبقاً.

إذا كنت ممن يتعذر الوصول إليهم هاتفياً، ففكر في الأسباب الحقيقية لهذا الوضع، ودون هذه الأسباب! إن هذا غاية في الأهمية؛ لأنه مفتاح الطريق إلى وضع خطة جديدة لتنظيم أفضل أو مراجعة الخطة الحالية وتخليصها من العيوب.

سجل الآن كيف تتصرف حيال المكالمات التي لم تستقبلها بنفسك!

هل تسارع مباشرةً إلى الاتصال بالطرف الآخر؟ أم تطلب من متلقي المكالمة أن يخبر الطرف الآخر بأنك مشغولٌ في الوقت الحالي وأنك ستتصل به لاحقاً؟ هل تحتاج عادةً إلى فترة من الزمن قبل أن تبادر إلى الاتصال بالطرف الآخر؟ وإذا كان الأمر كذلك، كم تبلغ هذه الفترة؟ سجل كل ما يخطر ببالك في هذا السياق.

يمكنك الآن التفكير بالحلول المناسبة: ما الذي تستطيع تحسينه في الحالات المختلفة؟ قد تتمكن من النجاح في القضاء كلياً على أسباب تعذر إيجادك هاتفياً، وقد تتجح في تقصير الفترة الزمنية الفاصلة بين ورود المكالمة ومبادرتك إلى الاتصال. وستجد في النقاط التالية المزيد من النصائح والأفكار المساعدة في هذا المجال.

خدمة الهاتف / البديل:

أياً كان الشخص الذي يقوم بتلقي المكالمات نيابةً عنك، سواءً كان من العاملين في إحدى شركات الخدمات أو من أفراد عائلتك أو من مساعديك في الشركة، لا شك أنه أمرٌ جميلٌ أن يسمع المرء صوتاً بشرياً على الهاتف بدلاً من صوت المجيب الآلي. لاسيما أن الكثيرين يشعرون بشيء من النفور حيال المجيب الآلي ويفضّلون التخلّي عن إمكانية ترك رسالة صوتية على هذا الجهاز. إلا أن من المهم أن يكون الانطباع الذي يخلفه البديل لدى الجهة المتصلة ملائماً لأسلوبك في التعامل ومتوافقاً مع سياسة شركتك.

يعتمد واحدٌ من عملاء شركتنا على شركة خارجية للخدمات الهاتفية. ورغم أنني لا أعرف الكثير عن هذا العميل وعن شركته، لم

أحتج أكثر من اتصاليين لأتأكد بما لا يقبل الشك أنّ الشخص الذي يقوم بالردّ على الهاتف ليس من عناصر هذه الشركة بل من العاملين في إحدى شركات الخدمات الهاتفية. وبالرغم من أنّ هذا الشخص قد قدّم نفسه كواحد من موظفي الشركة الموكلة، فقد بدت آلية التعامل مع المكالمات محفوفة بكثير من التعقيد. وأذكر أنني اضطررت في مكالمة واحدة للتحدّث إلى ثلاثة من الموظفين قبل أن أحظى بالشخص الذي أردت الاتصال به، وقد خلّف ذلك في ذاكرتي انطباعاً سيئاً جداً. ليس المقصود هنا أنّ الاعتماد على شركات الخدمات الهاتفية أمر سيئ! بالطبع لا! إنما أردت أن ألفت انتباهك إلى ضرورة التعرّف عن كثب على أسلوب عمل الشركة التي ترغب في تكليفها ومناقشة كافة التفاصيل المتعلقة بالمهام المطلوبة. ولا بأس في أن تجربّ بنفسك الاتصال والاستفسار حول إحدى القضايا التقليدية المتعلقة بعمل شركتك كي تأخذ صورة حقيقية عن واقع العمل وسير عملية تلقي المكالمات.

وكما ذكرنا سابقاً فإنّ الوضع الأمثل يقضي بأن يملك الشخص الذي يردّ على الهاتف معلومات تفصيلية عنك شخصياً وعن طبيعة العمل في الشركة، بحيث يكون قادراً على إعطاء الأجوبة المناسبة عن كثير من أسئلة الزبائن والعملاء وطرح الأسئلة المناسبة التي تجعل التعامل مع المكالمات الهاتفية سريعاً وفعالاً.

رسائل المجيب الآلي:

تجدون المزيد من المعلومات حول تقنيات الاتصال الهاتفي بدءاً

يدور الحديث في هذه الفقرة حول رسالة الجيب الآلي: من المهم أن تكون الرسالة قصيرة ومعبرة. فالرسائل الطويلة تصيب المتصل بالنفور، وقد تدفعه إلى إنهاء المكالمة بشكل مبكر دون أن يترك أية رسالة صوتية. والرسائل القصيرة جداً تفتقر عادةً إلى بعض المعلومات الهامة.

المهم أن تراعي النقاط التالية:

← قدّم معلومات واضحة:

هل هناك أوقات محددة تتواجد خلالها في مكتبك في جوار الهاتف؟ اذكر هذه الأوقات بوضوح! واحرص على صحة هذه الأوقات وتأكد من استعدادك للالتزام بها. فليس أكثر إزعاجاً من أن يتصل المرء في الثالثة والنصف بعد الظهر ليردّ عليه الجيب الآلي برسالة تقول: «... تجدونا على هذا الرقم من الساعة الثالثة بعد الظهر وحتى ...»! وإذا ما اقتضى الأمر أن تغيب عن مكان عملك لفترة قد تطول، كأن تذهب لزيارة أحد المعارض أو يكون لديك موعد مطوّل مع أحد الزبائن على سبيل المثال، فعليك أن تذكر ذلك بوضوح في آخر الرسالة. إنّه لبيدهيُّ ألا تتواجد على مدار الساعة في مكان عملك، وبخاصة إذا كنت تدير أمور شركتك بمفردك. فإذا علم المتصل من رسالة الجيب الآلي ببعض خصوصيات برنامجك، سيدرك أنك لن تتمكن من الاتصال به مباشرةً. وهذه المعلومة بحدّ ذاتها ستعينه على الانتظار دون أن يشغل نفسه بالتفكير في سبب تأخر ردّك، أو في محاولة الاتصال بك بطرق أخرى.

← خاطب الشخص المتصل بلغة لطيفة واطلب منه أن يترك

رسالة صوتية:

اشكر المتصل على اتصاله بشركتك، واطلب منه بلطف أن يترك لك رسالة قصيرة على المجيب الآلي يذكر فيها على الأقل اسمه ورقم هاتفه. لا تنس أن الكثيرين بطبيعة الحال لا يميلون للتحدث إلى المجيب الآلي، وأن على رسالتك بما تتضمنه من رجاء لطيف ووعده صريح بالاتصال في أقرب وقت أن تزيد من احتمال ترك الرسالة الصوتية.

← قدم وسائل اتصال بديلة:

اذكر رقم الفاكس أو عنوان بريدك الإلكتروني، بحيث تفتح أمام المتصل أكثر من خيار للاتصال بك بالطريقة التي يرغب بها. وبالطبع فإن بإمكانك أيضاً أن تذكر رقم هاتفك الجوال (انظر الفقرة التالية).

من الضروري أن تأخذ أيام العطل المحلية في الحسبان كثيراً ما تغفل بعض الشركات أن أيام العطل الرسمية قد تختلف من منطقة لأخرى. عليك أن تذكر سبب غيابك بوضوح! وقد يكون من الأفضل في بعض الحالات أن تكلف أحد مساعديك بالبقاء في الشركة في بعض أيام العطل ليقوم بتلقي المكالمات والرد عليها.

الهاتف الجوال:

هل من المفيد والمجدي أن تكون موجوداً هاتفياً في كل زمان ومكان من خلال الهاتف الجوال؟ إن جدوى هذا الأمر محدودة جداً،

إذا ما استثنينا بعض مجالات العمل التي تتطلب الاستعداد الدائم لحالات الطوارئ، حيث يجب أن تكون إمكانية الاتصال بك متاحة على مدار الساعة وأينما كنت. وفي الواقع فإن الكثيرين من رجال الأعمال (العاديين) يغالون كثيراً في استخدام الهاتف الجوّال، مما ينعكس سلباً على أدائهم ونتائج عملهم.

لا تترك هاتفك الجوّال جاهزاً لاستقبال المكالمات إلا عندما تكون واثقاً من أن الوضع يسمح لك بالتحدّث بحرية إلى الشخص المتصل والتركيز على موضوع المكالمة.

لا تنس أن لصوتك وللمؤثرات الصوتية المحيطة أيضاً أثراً كبيراً على سير المكالمة. فمن يبدو على عجلة من أمره خلال المكالمة لن يترك انطباعاً جيداً لدى الطرف الآخر، حتى ولو تمكّن من تقديم الأجوبة المناسبة على جميع استفساراته.

إن القاعدة غاية في الوضوح: أوقف هاتفك الجوّال عندما تكون في اجتماع عمل! وكذلك عندما تكون جالساً في المطعم! لا يجوز أن يستثنى من هذه القاعدة إلا الحالات الطارئة والأمور المتّفق عليها مسبقاً. إن من غير اللائق على الإطلاق أن تهمل الشخص الذي تجالسه وتشغل عنه بالحديث على هاتفك الجوّال.

إلا أن الهاتف الجوّال بشكل عام مفيدٌ جداً، واقتناؤه أمرٌ ضروريٌّ. بمقدورك في جميع الأحوال الاستفادة من هاتفك الجوّال كجهاز يعمل في اتجاه واحد. وعلى سبيل المثال فإننا نعتمد على الهاتف الجوّال في فترات غيابنا عن الشركة كوسيلة تتيح لنا الاستماع

بشكل دوريّ إلى الرسائل الصوتية المخزّنة في ذاكرة المجيب الآلي والردّ عليها في الوقت المناسب. وبذلك فإننا نسيطر على الموقف بشكل جيّد، ولا نسمح لجهاز الهاتف الجوّال أن يقاطعنا خلال الساعات التي نمضيها في الإشراف على التدريب مثلاً، بل نوجّل الاتصال إلى أوقات الاستراحة. وإذا ما تطلّب الأمر قدراً أطول من الوقت، فإننا نكتفي باتصال سريع نخبر خلاله الطرف الآخر بأننا قد تلقينا رسالته ونتفق معه على موعد قريب لاتصال مطوّل يعطي الموضوع حقّه من الوقت والاهتمام. أما رقم هاتفنا الجوّال فلا داعي للبروح به لأيّ شخص كان، حيث إننا نحرص على الدوام على توفير إمكانية الوصول إلينا عن طريق هاتف المكتب والمجيب الآلي.

مثال: أحد أصحاب المهن الحرّة الذين تفرض عليهم طبيعة عملهم أن يمضوا معظم يومهم خارج المكتب متقلّين من زبون إلى آخر، لاحظ أنه يضيّع بعد كل زيارة يقوم بها وقتاً طويلاً وثميناً في سماع وفهرز الرسائل الصوتية المخزّنة في ذاكرة المجيب الآلي والتي تكون قد تدفقت عبر خطّ المكتب أثناء هذه الزيارة، لذلك لم يتردد الرجل كثيراً بل سارع إلى تعيين شخص لتلقّي الاتصالات في المكتب واختيار المهم منها وإخباره في رسالة قصيرة بأن عليه أن يتصل بهذا الرقم أو ذاك - أو بالمكتب إذا كان هناك الكثير من الأخبار الهامة التي يتعدّر نقلها في رسالة قصيرة. وهكذا فقد تمكن الرجل من استثمار وقته بشكل أفضل وتحقيق سرعة أكبر في الاستجابة لطلبات الزبائن.

خلاصة: ليس مهماً أن يتمكن زبائنك وعملاؤك من الوصول إليك تحديداً في كلّ زمان ومكان عبر شبكة الهاتف، بقدر ما هو مهمّ أن