يحظى الشخص المتّصل برد لطيف وخبير يزوّده بما يطلب من معلومات - أو بمعلومات واضحة ومحدّدة عن طريق المجيب الآلي، على أن تسارع بالطبع إلى الاهتمام بالرسائل الصوتية والاستجابة لما تتضمّن من طلبات واستفسارات دونما تأخير. إنّ هذا لا يترك انطباعاً جيداً وحسب (بصرف النظر عن أنّه أمرٌ بديهيٌّ أن تتعامل مع طلبات الزبائن بسرعة وبدرجة كبيرة من المسؤولية)، بل يساهم أيضاً إلى حد بعيد في بناء الثقة بين الشركة وزبائنها.

تقنيات مساعدة:

الهاتف:

يرى البعض في جهاز الهاتف (كائناً مجهولاً) لا يعرفون منه إلا السمّاعة وأزرار الأرقام. والحقيقة أن نظرة موضوعية سريعة تكفي ليستبين المرء أن دراسة كتيّب إرشادات التشغيل بعناية ليست ضرباً من إضاعة الوقت. إن من المفيد بل والضروريّ أن تتعرّف على الإمكانيات التقنية التي يوفرها جهاز الهاتف: من تخزين الأرقام المهمّة إلى مفاتيح الطلب السريع وصولاً إلى تحويل المكالمات وإمكانية الاتصال بعدّة خطوط بآن واحد (تقنية المؤتمرات الهاتفية).

انتبه إلى أن بعض الوظائف تحتاج إلى مواصفات خاصة في شبكة الاتصال (بعض الوظائف لا تعمل إلا على شبكة ISDN). ويمكنك الاستفسار حول النقاط الغامضة في هذا الخصوص لدى الجهة المسؤولة عن شبكة الاتصالات.

تخزين أرقام الهواتف المهمة:

إن العنوان يفصح مباشرةً عن ماهيّة هذه الوظيفة: بإمكانك تخزين أرقام الهواتف التي تحتاجها بتكرار في دليل إلكتروني موجود داخل جهازك. وسرعان ما ستلمس الفائدة الكبيرة التي تقدّمها هذه الوظيفة. ولكن احرص على ألا تخزّن سوى الأرقام التي تحتاجها بالفعل، وإلا تضخّم حجم دليلك على حساب الفعالية وسهولة إيجاد الرقم المطلوب.

يتمّ إيجاد الرقم المطلوب عادةً عبر البحث المباشر في صفحات الدليل الإلكتروني، أو بمساعدة آلية بحث خاصة.

من المهم هنا -كما في أيّ دليل آخر- أن تحافظ على البنية السليمة والترتيب الواضح للأسماء والأرقام في دليلك. احرص على إدخال اسم الشركة بالإضافة إلى اسم الشخص عندما يتعلق الأمر بإحدى الشركات التي تربطها بشركتك علاقات عمل، إذ أن الشخص المسؤول في الشركة قد يتغير من وقت لآخر. كما أن وجود اسم الشركة في الدليل يتيح لبعض مساعديك إمكانية استخدام جهازك للاتصال بهذه الشركة عند الضرورة دون الحاجة لمعرفة اسم الشخص المعني. ومن المهم أيضاً التمييز بين الرقم الخاص ورقم العمل لاسيّما بالنسبة للأسماء التي ترد في الدليل أكثر من مرّة.

مفاتيح الطلب السريع:

إن معظم أجهزة الهاتف التي تجدها اليوم في الأسواق مزوّدة بإمكانية ربط الأرقام الهامّة ببعض مفاتيح الطلب السريع أو بتآلف معيّن من المفاتيح (الأزرار الوظيفية) وأزرار الأرقام.

تسمح لك هذه الوظيفة بالاتصال بهذا الرقم أو ذاك من الأرقام الهامّة التي تحتاجها بشكل متكرّر عبر ضغطة واحدة على المفتاح المناسب. وبالطبع فإن من المهم هنا أيضاً أن تكتب بوضوح اسم الشخص أو الشركة إلى جانب كلٍّ من مفاتيح الطلب السريع (قد تقتضي الضرورة أن يلجأ أحد مساعديك لاستخدام جهازك، وبالتأكيد فإن قدرته على الإفادة من الوظائف المساعدة التي يقدّمها الجهاز تتوقف على دقّة ووضوح ما تقدّمه من توصيف لهذه الوظائف).

يتكوّن كلٌّ من مفاتيح الطلب السريع كما ذكرنا من تآلف معيّن من الأزرار الوظيفية والرقمية. وتبعاً لنوع الجهاز يتّسع أو يضيق المجال الرقمي المتاح للاستخدام في مفاتيح الطلب السريع. وهكذا يمكن اختصار رقم هاتف أحد الأشخاص المقيمين في مدينة لندن مثلاً عبر المفتاح ١٠٠ # علماً أنّ هذا الرقم قد يمتد على أكثر من أربع عشرة مرتبة عندما تطلبه من خارج المملكة المتحدة.

نظّم قائمة بمفاتيح الطلب السريع! وضَعْها إلى جانب جهاز الهاتف، أو في أيّ مكان آخر يسمح بأن تكون على مرمى نظرك عندما تستخدم الجهاز.

هناك بالتأكيد العديد من أرقام الهواتف التي يحتاجها جميع العاملين في الشركة. ومثال ذلك أرقام فروع الشركة في الخارج، أو أرقام شركات الشحن ومكاتب البريد السريع، أو أرقام مكاتب سيارات الأجرة وبعض مطاعم الوجبات السريعة. وفي معظم الشركات فإنّ أحداً لا يكلّف نفسه عناء إعداد قائمة بمفاتيح الطلب السريع تضم هذه الأرقام الهامّة وتوفر على الجميع الجهد والوقت. قم بإعداد مثل

هذه القائمة! وستندهش من حجم التسهيلات الكبيرة التي تقدّمها لجميع العاملين في الشركة. وبالطبع فإن هذه القائمة تحتاج إلى بعض التحديث من وقت لآخر.

نصيحة: يمكن أيضاً الاستفادة من وظيفة مفاتيح الطلب السريع لدى استخدام جهاز الفاكس أو برنامج الفاكس على جهاز الحاسوب.

تحويل الاتصال:

تتيح لك هذه الوظيفة إمكانية تحويل الاتصال في فترات غيابك عن مكان عملك: داخلياً إلى أحد زملائك أو مساعديك (بناءً على اتفاق مسبق طبعاً)، أو خارجياً إلى أيّ خطّ تريد، أو إلى علبة الرسائل الهاتفية.

هناك العديد من الخيارات المختلفة لدى تفعيل تحويل الاتصال: كالتحويل الثابت (حيث يحوّل الاتصال مباشرةً إلى الخط الآخر دون أن يرنّ الهاتف المطلوب أساساً)، والتحويل المتأخر (يجري التحويل بعد عدد محدّد من الرنّات).

فيما يلي بعض الأمثلة حول إمكانيات الاستفادة من هذه الوظيفة:

- في المكتب: إذا لم ترفع السماعة بعد عدد معيّن من الرنّات يتحوّل الاتصال تلقائيّاً إلى خط أحد الزملاء، أو إلى المقسم، أو إلى علبة الرسائل الهاتفية.
- هل تميل إلى متابعة عملك من مواقع عديدة؟ تارةً من الشركة وأخرى من مكتبك المنزلي؟ إن الاستثمار الجيّد لوظيفة تحويل

الاتصال يسمح لك - أينما كنت - باستقبال جميع الاتصالات دون أن يلاحظ الشخص المتصل أيّ شيء.

← إذا كنت كثير السفر يمكنك تحويل اتصالاتك إلى جهازك الجوّال واستقبال المكالمات أثناء السفر كما لو كنت في مكتبك.

نصيحة: اكتفِ في عملية التحويل المتأخر بعدد قليل من الرنات! إنك عندما تكون في مكتبك لن تحتاج أكثر من رنتين أو ثلاث لتسارع إلى رفع السماعة. لا تحمّل الشخص المتصل مغبّة الانتظار لعدد غير محدود من الرنّات!

! استفسر مسبقاً عن التكاليف المتعلّقة بالتحويل! لدى تحويل الاتصال إلى الهاتف الجوال على سبيل المثال يترتّب عليك دفع الرسوم المرتفعة المرتبطة بالاتصال من خطّ أرضيّ إلى شبكة الجوال. ومهما بلغت التكاليف فإن هذه الخدمة تمثّل في كثير من الحالات ضرورة حيويّة واقتصادية نظراً لما يمكن أن يتوقّف على هذا الاتصال أو ذاك من مكاسب.

إعادة الاتصال آليّاً:

بدلاً من تكرار محاولة الاتصال وسماع إشارة مشغول في كلّ مرة، بإمكانك الاستفادة من وظيفة إعادة الاتصال آليّاً: بمجرّد أن يفرغ الطرف الآخر من مكالمته سيرنّ هاتفك وهاتفه بآن واحد.

نصيحة: إذا كنت ممن يُجرون الكثير من الاتصالات داخل الشركة فعليك أن تستفيد من إمكانيات شاشة الإظهار في

جهازك. تقدّم هذه الشاشة لدى بعض الأجهزة معلومات هامة عن حالة الشبكة الداخلية: أيُّ الأجهزة المربوطة على الشبكة مشغول، وأيّها جاهز لاستقبال الاتصال. تقدّم هذه الإمكانية خدمات رائعة! حيث يرى المرء مباشرةً لدى إجراء المكالمات الداخلية وكذلك لدى تحويل المكالمات الخارجية ما إذا كان الخط المطلوب جاهزاً أم مشغولاً. وهذا يوفّر الكثير من الوقت ومن المحاولات غير الضرورية. وإذا كانت شاشة العرض لا تتّسع لعرض حالة كافّة خطوط الشبكة فبإمكانك انتقاء الخطوط الأكثر أهمّيةً من حيث عدد الاتصالات وحذف الخطوط الأقلّ أهمّيةً من نافذة العرض.

وإذا لم يكن جهازك مزوّداً بشاشة عرض، فمن المجدي أن تلقي نظرة في المتاجر المتخصصة. حيث إن الأسواق تزخر بمختلف أنواع الأجهزة التي تناسب منظومات الاتصال المختلفة: ابتداءً من الأجهزة البسيطة التي تقتصر على الوظائف التقليدية، وانتهاءً بتلك الأجهزة المزوّدة بكل ما يخطر في البال من وظائف وخدمات.

لا بد من توفّر هذه الوظيفة في أجهزة المقسم على الأقل، إذ لا يستطيع مقسم الهاتف العمل بشكل فعال وموجّه دون توفّر هذه التقنية. وإذا كان المقسم في شركتك ما يزال يعتمد على الأجهزة التقليدية، فالأولى بك أن تسارع إلى مراجعة الشركات المختصة التي تتعامل معها، وعلى الغالب فإنك ستجد لدى هذه الشركات بعض الأجهزة والتقنيات المتممة التي من شأنها تحديث مقسمك وتزويده بالخدمات المطلوبة.

عادةً ما تُظهر شاشة العرض في أجهزة ISDN رقم هاتف المتصل تلقائياً لدى استقبال الاتصال. ولما كان إدخال هذا الرقم يتم من قبل صاحب الجهاز بشكل كيفي، فإن الرقم الذي يظهر على الشاشة لا يمثّل بالضرورة رقم الشخص المتصل. فقد يستخدم الشخص جهازاً آخر غير جهازه، وقد يخطئ في إدخال الرقم، وقد يدخل البعض رقماً منقوصاً عن قصد كي لا يكون رقمه في متناول الجميع.

لا تثق بالرقم الذي يظهر على شاشة العرض! بل اسأل الشخص المتصل عن رقم هاتفه. يمكنك مثلاً أن تقول: «أرى رقم هاتفك على الشاشة وهو xx xx xx»، وعندها سيقوم الشخص المتصل بتأكيد الرقم أو تصحيحه.

بقي أن نمرّ بسرعة على مسألة استخدام مكبّر الصوت: إيّاك أن تضغط مفتاح مكبّر الصوت ببساطة ودون استئذان الطرف الآخر أثناء المكالمة! إذ إنّ في ذلك تصرفاً غير لائق، سواءٌ أكنت ترمي إلى إعطاء شخص ثالث فرصة سماع المكالمة، أو إلى تحرير يديك من السمّاعة. فالطرف الآخر سيشعر على الفور أنّك تتحدّث عبر مكبّر الصوت (من خلال الصدى) - ناهيك عن أنّ جودة الصوت ستتدنّى كثيراً بالمقارنة مع الحديث عبر السماعة، وفي ذلك إزعاج لكلا الطرفين، حيث سيضطران إلى السؤال والتكرار، مما يؤثر سلباً على سير المكالمة.

كما إنه ببساطة من غير اللائق أن تحوّل المكالمة الهاتفية التي يُفترض أن تكون حديثاً بين شخصين إلى حديث مفتوح من خلال السماح لأشخاص آخرين بسماع المكالمة دون معرفة وموافقة الطرف الآخر.

إذا كانت لديك أسبابٌ موجبة للتحدّث عبر مكبّر الصوت، فعليك في جميع الأحوال أن تستأذن الطرف الآخر أولاً قبل أن تمدّ يدك إلى مفتاح مكبّر الصوت.

المجيب الآلي / الرسائل الصوتية:

سبق أن ناقشنا أهمّ النقاط المتعلقة باستخدام المجيب الآلي. ونودّ هنا أن نضيف بعض النقاط المتعلقة بالناحية التقنية.

تبعاً لنوع الجهاز والمنظومة والشركة المسؤولة عن شبكة الاتصالات تجد اليوم العديد من الخيارات المختلفة فيما يتعلق بالمجيب الآلي:

- بعض أجهزة الهاتف مزوّدة بوظيفة المجيب الآلي كتقنية مبنية في الجهاز.
- ويمكنك بالطبع ربط مجيب آلي خارجي بجهازك.
- كما يمكنك في بعض الحالات الاستفادة من خدمة الرسائل الصوتية في منظومة الاتصال أو لدى الشركة المسؤولة عن شبكة الاتصالات.

انتبه لدى شراء الجهاز إلى جودة الصوت وإلى مدى ملاءمة الوظائف التي يقدّمها الجهاز لاحتياجاتك الشخصية.

هناك فروق كبيرة بين جهاز وآخر: بدءاً من التسجيل على شريط كاسيت وانتهاءً بالتسجيل الرقمي على لوحة إلكترونية صغيرة مبنية في دارات الجهاز. ومن غير المستبعد أن تحظى بجهاز جيّد بسعر معقول. لكننا ننصحك بعدم التوفير في كلفة جهاز المجيب الآلي، إذ إنّ ما ستكسبه من حيث جودة الصوت والميزات الفنيّة وسهولة الاستخدام سرعان ما سيعوّض فارق السعر.

فكّر قبل شراء المجيب الآلي بالوظائف التي يجب أن يوفرها هذا الجهاز، وانطلق في ذلك من احتياجاتك الشخصية. وعلى سبيل المثال فإن الزمن المخصص للرسالة الإخبارية يختلف كثيراً من جهاز إلى آخر: بينما لا يتجاوز هذا الزمن في بعض الأجهزة عدّة ثواني، يتيح بعضها الآخر زمناً مفتوحاً لهذه الرسالة.

وكذلك فإن ما يقدّمه المجيب الآلي من معلومات إضافية عن المكالمات التي قام باستقبالها يمكن أن يلعب دوراً هاماً لدى اختيار الجهاز: إن بعض الأجهزة المتطورة تعطيك تاريخ وزمن استقبال المكالمة إلى جانب الرسالة الصوتية التي قام المتصل بتركها.

انتبه قبل كل شيء إلى آلية سماع الرسائل المسجلة عبر خط هاتفي آخر! إنّ من الضروري، وبالأخصّ إذا كنت من رجال الأعمال، أن تقوم بالاتصال بجهازك بشكل دوريّ في فترات غيابك عن المكتب، لكي تتمكنّ من مواكبة المستجدّات والتفاعل معها بالسرعة المطلوبة حتّى أثناء السفر.