

«من يسأل يدير دقة الحوار»:

لا تسمح لهذه المقولة الذهبية أن تغيب عن ذهنك! فالكثير من المكالمات إنما تطول بسبب سلبيتك والتزامك دور المنفعل وليس الفاعل. عود نفسك على إدارة المكالمة بشكل فاعل عن طريق طرح الأسئلة المناسبة في الوقت المناسب.

لا تنس أنك الطرف الأكثر خبرةً فيما يتعلّق بنشاطات شركتك والخدمات التي تقدّمها! وعلى سبيل المثال فإنك تعلم بكلّ دقة ما هي المعطيات التي تحتاجها من الزبون كي تتمكن من إعداد العرض الذي يناسبه. من الأفضل إذن أن تستلم دقة الحديث وتطلب منه هذه المعطيات بشكل واضح ومباشر، بدلاً من أن تنتظر أن يأتي في حديثه على ذكر هذه المعلومة أو تلك بقصد أو عن طريق الصدفة.

ظاهرة ذات خصوصية: المكالمات الهاتفية المطولة:

ألاحظ من خلال نشاطي التدريبي في مجال إدارة المكالمات أنّ كثيراً ما يتكرّر طرح السؤال المهمّ التالي: «كيف لي أن أختصر زمن المكالمة دون أن يكون في ذلك شيء من الفضاظة؟». وأغلب الناس يجهلون في ذلك أنّ زمن المكالمة يتعلّق بالعديد من العوامل المختلفة وليس فقط بميل الطرف الآخر إلى الإطالة في الحديث.

اختبر نفسك!

قد لا تصدّق أنّ الكثيرين من الذين يشكون من مغبة المكالمات الهاتفية المطولة يتحمّلون جزءاً لا بأس به من المسؤولية، وذلك لأنهم:

← يحرّضون الطرف الآخر على أحاديث التسلية.

- ← يكتفون بدور سلبيّ تاركين إدارة المكالمات للطرف الآخر.
 - ← يتحدثون بشكل اعتباطيّ ويستخدمون تعابير غير واضحة تجعل الأسئلة الاستيضاحية ضرورةً لا غنى عنها.
 - ← يتشتتون كثيراً في حديثهم بدلاً من التركيز على النقاط الجوهرية.
 - ← لا يهتمون بالتحضير للمكالمة، أو يتقاعسون عن تزويد الطرف الآخر بالمعطيات التي تسمح له بالتحضير.
 - ← يفسحون المجال أمام المداخلات المخربة لتقطع عليهم حديثهم وتُضعف من تماسك أفكارهم وتجعل بعضاً منها يبدو منقوصاً.
 - ← لا يحسنون انتقاء الطرف الآخر.
- ظاهرة «المسيرة»:**

نحن بشرٌ ولسنا آلات. والتعامل اللطيف يقتضي بعض المسيرة في الحديث. لا خلاف على ذلك، ولكن من المهم جداً أن يلتزم المرء المعايير السليمة ولا يبالغ في هذه المسيرة.

إن إضاعة الساعات الطويلة في أحاديث التسلية لن تعود بالفائدة على أي من الأطراف.

مثال: أحد الموظفين المسؤولين عن متابعة أمور الزبائن في قسم المبيعات في إحدى الشركات الكبيرة يحتاج في بعض مكالماته إلى أكثر من عشرين دقيقة، لا يذهب منها إلا النزر اليسير في مناقشة الأمور المتعلقة بالعمل. ويمكنك أن تقدر حجم ما ينجم عن ذلك من هدر في موارد الشركة، فضلاً عن استياء الزملاء الذين يضطرون لتحمل أعباء

إضافية من جرّاء انشغال زميلهم بمكالماته التي لا تنتهي، واستياء الزبائن من صعوبة الوصول إلى هذا الموظف عبر الهاتف.

لا داعي للاسترسال في أحاديث المسايرة مع العملاء والزبائن. جميل أن تستهلّ المكالمة بتبادل بعض العبارات اللطيفة مع الطّرف الآخر، ولكن تجنّب المبالغة في ذلك! لا ضير في الحديث بشيء من التفصيل عن الإجازة أو الطّقس مع بعض العملاء والزبائن إذا ما شعرت بأنّ هذا الحديث يعزّز من جوّ الودّ والثقة ويتعكس إيجاباً على مردود عملك. ونجاح العمل المشترك لا يقاس بالفائدة المادية وحدها، بل أيضاً بسلامة الجوّ الاجتماعي المرتبط بهذا العمل.

كن فاعلاً:

احرص على أن تمارس دوراً فاعلاً في مكالماتك. إنك بذلك تضمن الوصول إلى كلّ ما تحتاجه من معلومات عبر طرح الأسئلة المناسبة، كما تضمن أيضاً تولّي دقّة القيادة ودفع المكالمة في الاتجاه الصحيح.

أنت الخبير!

إنك بالتأكيد الطّرف الأكثر خبرةً فيما يتعلّق بشؤون شركتك. من البديهيّ أنّك تعلم عن تفاصيل خطوات العمل داخل الشركة، وعن الخدمات التي تقدّمها الشركة، وعن موارد الشركة وطاقاتها وإنتاجها، ما لا يعلمه أحدٌ من الزبائن. وكثير من المكالمات الهاتفية إنّما تطول

لأنّ الشّخص المتّصل يخرج في حديثه عن محور الموضوع ويضيع في بعض التفاصيل بدلاً من أن يتّجه مباشرةً إلى النّقاط الجوهرية. وربما تكون قد لمست هذه المشكلة أكثر من مرّة في بعض مكالمات الزبائن. فالمعطيات التي يقدّمها الزبون قد لا تتقاطع مع تلك التي تحتاجها بالفعل للإجابة على سؤاله، وقد يتعدّر عليك فهم السؤال لكثرة ما يقدّمه الزبون من شروحات تمهيدية وأمثلة إيضاحية وتعليقات.

وفيما يخصّ المعاملات الجارية فإنّ الإجابة على سؤال ما قد تقتضي في كثير من الأحيان إيجاد وفتح بعض الملفات المتعلقة بالمعاملة والمخزّنة على جهاز الحاسب لاستحضار بعض المعطيات الهامّة.

اذكر ذلك للطرف الآخر بوضوح! واسأله بشكل مباشر عن اسمه أو رقم المعاملة أو رقم الإيصال أو ما إلى ذلك من الرموز التي من شأنها أن تساعدك على استحضار جميع المعطيات اللازمة خلال ثوان على الحاسب! ثمّ اطلب منه بعد ذلك أن يوضّح غايته أو مشكلته. إنك بذلك تختصر جزءاً لا بأس به من زمن المكالمة، وتريح الطرف الآخر من عناء تقديم الشروح المطوّلة التي قد لا تفني الموضوع في شيء.

انتبه إلى تنظيم مراسلاتك بحيث يقع نظرك مباشرةً على المعلومات التي قد تلزمك يوماً إذا ما اقتضت الضرورة متابعة الموضوع في المستقبل. جرت العادة سابقاً على تزويد كلّ رسالة برمز مميز. أمّا اليوم فيخصّص لهذا الغرض حقل خاصّ يذكر فيه رقم الفاتورة أو رقم المعاملة إلى جانب موضوع الرسالة.

نصيحة يمكنك اتباع نظام معين في ترقيم الفواتير يسمح بإدخال بعض المعلومات التي تسهل عملية المتابعة. ومثال ذلك أن تضيف إلى رقم الفاتورة الأصلية رمزاً معيناً لدى الانتقال من إشعار أولي إلى إنذار بضرورة الدفع، فإذا كان رقم الفاتورة الأصلية ٢٣٤، يمكن أن يأخذ الإنذار الأول الرقم X1-٢٣٤ والإنذار الثاني الرقم X2-٢٣٤، وهكذا، وبمجرد أن يذكر الزبون في اتصاله رقم الفاتورة ستعرف مباشرة ما إذا كان الأمر يتعلق بفاتورة أصلية أم بإنذار متكرر.

ابحث أيضاً في إمكانية تضادي المكالمات الهاتفية الناجمة عن عدم الوضوح في صياغة الرسائل.

مثال أذكر أن بعض العاملين في إحدى المؤسسات الكبيرة شكوا في إحدى ورشات العمل من كثرة المكالمات الهاتفية التي تنهال عليهم دفعة واحدة مع نهاية كل شهر. لقد كانت صيغة الإشعار الذي ترسله المؤسسة إلى زبائنها محيرة، بحيث كان لا بد لكل من هؤلاء الزبائن من الاتصال والاستفسار عن المقصود بهذا الإشعار.

وكانت هذه الاتصالات تحرق أعصاب العاملين في المؤسسة أكثر مما تحرق ساعات عملهم، حتى نفذ صبرهم من جراء سماع الأسئلة ذاتها، وأخذت ردودهم تفضح ما في نفوسهم من

الانزعاج والغضب، الأمر الذي انعكس بدوره سلباً على علاقة الزبائن بالمؤسسة.

إنّ انشغال العاملين في المؤسسة بهذه المكالمات والجو المشحون والمتوتر الذي ساد هذه المكالمات شغل هؤلاء العاملين عن رؤية الأسباب الحقيقية لهذه المشكلة. وهذه الأسباب تكمن في الصياغة غير الموقّعة وغير الواضحة للإشعار. وبالطبع فقد كان من الأفضل لجميع الأطراف أن يتمّ اقتلاع هذا الخلل من جذوره وتعديل صيغة الإشعار بحيث تصبح واضحة ومفهومة، ووضع حد للأزمة التي تتجدّد مع نهاية كلّ شهر. لكنّ التعديل لم يكن بالحلّ الواقعي في هذه الحالة، فتمودج الإشعار هذا يُستخدم على نطاق واسع في كافة أقسام المؤسسة، وتعديله دون أية خسارة في استخداماته الأخرى أمرٌ يتطلّب المزيد من الوقت والدراسة.

لذلك فقد تمّ اللجوء إلى خطة أخرى تقضي بإرفاق نشرة معلومات توضيحية مع كلّ إشعار تتضمن ردوداً على أهمّ الأسئلة التي تتردّد في مكالمات الزبائن، وتوضّح جميع النقاط الغامضة في الإشعار.

قم بالإعداد للمكالمة / اذكر موضوع المكالمة مباشرة (أو)
اسأل الطرف الآخر مباشرة عن الموضوع لدى تلقي المكالمة)
/ أرسل المعطيات المتعلقة بالموضوع مسبقاً (بواسطة البريد
أو الفاكس):

إذا تعذر الوصول مباشرة إلى الشخص المطلوب فمن الأفضل أن
يتم ذكر غرض الاتصال إلى جانب رقم الهاتف أو العنوان.
كذلك فإنك عندما تذكر غرض الاتصال تعطي الطرف الآخر
الفرصة لتحويل المكالمة إلى أحد الأشخاص المعنيين دون أن يكون
لديك علم مسبق باسم أي منهم.

مثال: الحالة أ : لدي على شريط المحيب الآلي رسالة صوتية من
سيدة لم أعرفها من قبل، تذكر فيها اسمها ورقم هاتفها،
وتطلب بلطف أن أتصل بها في أقرب وقت.
الحالة ب : تذكر السيدة بالإضافة إلى ما تقدم في رسالتها الصوتية
أنها ترغب في تلقي بعض الحصص التدريبية وتطلب عرضاً واضحاً
يتضمن تفصيلاً بتكاليف التدريب، وتسال عن إمكانية إجراء التدريب
في مدينة برلين وعن إمكانية الأخذ ببعض المواعيد المقترحة من قبلها.
من الواضح أن المعطيات المذكورة في الحالة ب تسمح لي بأن أقوم
مباشرة بإعداد الرد المناسب، مما يجعل اتصالي بهذه السيدة أكثر
فعالية وأكثر فائدة لكلا الطرفين، حيث يمكنني أن أقدم لها في
اتصالي الجواب الشافي على كل الأسئلة التي تهمها. أما في الحالة أ
فإنني سأتصل دون أي تحضير لاستمع أولاً إلى ما عندها من أسئلة.
وإذا ما أردت تقديم الإجابة مباشرة فإن الحديث سيطول ويطول

لأنني سأضطرّ أثناء المكالمة إلى مراجعة جدول مواعيدي ناهيك عن التفكير وتقدير التكاليف واتخاذ القرار. وعلى الأرجح فإنني سأضطرّ إلى تحديد موعد لاحق لاتصال هاتفي آخر أقدم فيه الردّ التفصيلي، أو سأعد بإرسال رد خطّي في أقرب وقت.

هناك مواضيع حسّاسة لا يرغب المرء في ذكرها أمام أي طرف ثالث (أو لا يستطيع ذلك). يمكن الاكتفاء في هذه الحالة بذكر ما يشير إلى الموضوع بشكل غير مباشر.

وبالمناسبة فإنّ النصيحة السابقة تصلح في الوقت ذاته للاستخدام في الاتجاه الآخر أيضاً. فقد ينتاب الشخص المتصل عندما تسأله بشكل مباشر عن الموضوع شعورٌ غامضٌ بأنك ربّما تحقّق معه، وقد يعمد إلى المراوغة والالتفاف على الموضوع، وبالأخصّ إذا ما كان الموضوع حسّاساً بالنسبة له. أما إذا طلبت منه بلطف أن يذكر ما يشير إلى الموضوع فإنه لن يتردد كثيراً في إعطائك المعلومة التي تحتاجها.

التأجيل عند الضرورة:

يشعر المرء أثناء المكالمة أحياناً بنقص في بعض المعلومات الهامّة لدى أحد الطرفين أو كليهما. ربّما لأنّ بعض الوثائق المرسلة بالبريد لم تصله بعد، أو وصلته ولم يجد الوقت للاطلاع عليها، أو لأنّ الموضوع قد تطوّر بشكل عفويّ خلال المكالمة ولا بدّ من تجميع بعض المعطيات لمناقشته بشكل موضوعي.

يستحسن في هذه الحالة أن يتفق الطرفان بدقة ووضوح على دور كل منهما في تجميع المعطيات اللازمة، وأن يحددا موعداً لاتصال لاحق تتوقّر له شروط النجاح، بدلاً من أن يدورا في حلقة مفرغة، ويحاول كل منهما أن يشرح وجهة نظره مصطدماً في كل مرة بثغرات في المعلومات لا يمكن الالتفاف حولها.

تأكد من اهتمام الطرف الآخر بحديثك ومن قدرته على متابعتك:

كثيراً ما تطول بعض المكالمات الهاتفية لمجرد أن أحد الطرفين يدير «حواراً من طرف واحد» ويسترسل في الحديث دون أن يسأل نفسه عما إذا كان الطرف الآخر مهتماً بحديثه أو قادراً على متابعته. ومن الأخطاء الشائعة في هذا السياق زجكم كبير من المعلومات دفعة واحدة في المكالمات: صحيح أن كلاً منا يتمتع بمعلومات تفصيلية دقيقة في مجال عمله، لكن طرفي المكالمات ليسا بالضرورة من أهل الاختصاص ذاته، وربما يجهل أحدهما معظم المعلومات التي يطره بها الآخر. إنك عندما تدفع بالمعلومة تلو الأخرى إلى أذن الطرف الآخر تحمله أكثر مما يطيق. وبالتأكيد فإن بعض هذه المعلومات سيضيع لأن سرعة استيعاب الإنسان للمعلومات الجديدة محدودة بطبيعة الحال. وبالنتيجة فإن وقتاً ثميناً سيضيع في تعرية الثغرات التي خلفتها المعلومات الضائعة ومن ثم ترميم هذه الثغرات، مما قد يتطلب الكثير من الجدل بسبب غياب التسلسل المنطقي للمعلومات.

أما عدم الرغبة في متابعة الحديث فنقصد بها هنا الحالات التي يكون فيها الطرف الآخر غير مستعد نفسياً للخوض في هذا الموضوع

أو ذلك، إمّا لأن الموضوع لا يتقاطع مع اهتماماته، أو لانشغاله بموضوع أكثر أهمية.

حاول في جميع الأحوال أن تدفع بالمكالمة باتجاه الحوار المتبادل الذي يلعب فيه كلا الطرفين دوراً فاعلاً. تجنّب السرعة في الحديث واستخدم ألفاظاً واضحة ومفهومة. احرص على الفصل بين عبارة وأخرى بوقفة قصيرة تعين الطرف الآخر على الاستيعاب والمتابعة، وتحقق عبر الأسئلة المباشرة أو غير المباشرة من سوية متابعة الطرف الآخر للحديث.

الأسلوب اللطيف في المقاطعة:

إنّ الفرق كبير جداً بين أن تقاطع الطرف الآخر بفظاظة أثناء المكالمة لتغيير الموضوع قبل أن يتم حديثه وبين أن تتدخل بلباقة ولطف في الحديث لتعيد المكالمة إلى مسارها الصحيح أو لتخفف من غزارة المعلومات التي تنهال على أذنك عبر سماعة الهاتف.

إنّ مقاطعة الطرف الآخر في الحديث لا تتسم بالفظاظة إلا إذا جرت بأسلوب فظّ ينمّ عن الانتقاص من شأن الآخر. إمّا إذا كان أسلوبك في ذلك لطيفاً مهذباً فلن يكون للأمر أيّ وقع سلبيّ لدى الطرف الآخر، وبخاصّة إذا كان لديك من الأسباب ما يبرّر المقاطعة، وبالطبع فإنّ من الأفضل أن تسارع إلى ذكر هذه الأسباب مباشرة:

«عفواً للمقاطعة! هلا تفضّلت بذكر رقم الفاتورة كي أتمكّن من استحضار المعلومات اللازمة على جهاز الحاسب. عندها يمكنني أن أقدم لك جواباً واضحاً ودقيقاً على سؤالك.» - «عذراً لأنني قطعت

عليك حديثك - غير أن الزميلة السيِّدة X هي الشخص الأكثر خبرة فيما يتعلق بسؤالك.

المهم أن تبين للطرف الآخر بأسلوب لطيف ولبق أن مقاطعتك لحديثه إنما جاءت حرصاً منك على راحته ومصالحته. فمقاطعة الحديث لمجرد الرغبة في القفز إلى موضوع آخر أمر لا يختلف اثنان على أنه فظٌّ ومنافٍ لأبسط آداب الحديث وقواعده.

! إياك أن تضع سماعة الهاتف جانبا أثناء المكالمة

كثيراً ما أسمع خلال الحصص التدريبية التي أشرف عليها عبارات من شاكلة: «في مثل هذه الحالة لا يفيد سوى وضع السماعة جانبا». هل خطر ببالك مرة أن تضع سماعة الهاتف جانبا لأن الطرف الآخر راح يسترسل في حديث ممل لم يشأ أن ينتهي؟ إذن ما عليك إلا أن تتصور الوضع بشكل معكوس لتدرك أن تصرفاً كهذا يتنافى ليس فقط مع آداب الحديث وحسب، بل مع الآداب العامة أيضاً.

تجنّب في مكالماتك كل أشكال الكذب والخداع! مازلت أذكر من أيام التدريب المهني كيف كان رئيسي في العمل يطلب مني في بعض الأحيان، أثناء بعض مكالماته الهاتفية، أن أرنّ جرس الباب وأدخل يخطى مسموعة وأخبره بصوت مرتفع أن شخصاً ما يطلب مقابلته في أمر عاجل. كل ذلك من أجل إعطائه ذريعة لإنهاء المكالمة بسرعة. لست بحاجة إلى مثل هذه التمثيليات. والكذب بكل أشكاله

أسلوب غير حضاري - أترضى لنفسك أن يكذب عليك الآخرون
أو يخادعوك؟

إذا رغبت في إنهاء المكالمة بسبب اقتراب موعد هام، فعليك أن تذكر ذلك بصراحة ووضوح. وفي جميع الأحوال فإن عليك أن تكون فاعلاً في مكالماتك وأن تأخذ زمام الأمر بيدك. عندها لن تجد صعوبة في التحكّم بزمن المكالمة.

هناك عادة سيئة أخرى تتجلى في شروع البعض بنشاطات جانبية إذا ما طالّت المكالمة أكثر مما يطيقون، كأن يأخذ المرء في متابعة أعمال أخرى (قراءة البريد، أو كتابة الرسائل الإلكترونية)، أو يسلي نفسه برسم بعض الأشكال العشوائية على إحدى الأوراق، أو بالضرب بكلتا الرجلين على الأرض محدثاً ضجيجاً يخاله موسيقى.

احترم المكالمة الهاتفية وتعامل مع الطرف الآخر باحترام، وإن كان لا يراك! ليس فقط لأن موضوع المكالمة جدير بالانتباه والتركيز، بل لأنك عندما تحترم المكالمة وتعطيها حقها من الاهتمام، تعطي نفسك الفرصة لاستثمار وقت المكالمة بشكل جيد وفعال، وتعطي الطرف الآخر الإحساس بأنه يلقي لديك الرعاية الجيدة والخدمة الاختصاصية المتميزة، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على سمعتك، ويعود عليك بالفائدة والمنفعة.

وبالمناسبة فإن الطرف الآخر يتلقى من الانطباعات أكثر مما تتصور. فالارتياك وعدم التركيز ينتقلان بسهولة عبر الهاتف، بحيث يشعر الطرف الآخر بكل هذه الأجواء.

الخلاصة:

- ← اهتمّ بالإعداد الجيّد للمكالمة.
- ← تصرفّ بشكل مدروس.
- ← ركّز انتباهك كلياً على الحديث وأظهر للطرف الآخر كلّ الاهتمام («اسع إلى الحوار المتبادل»).
- ← كن فاعلاً في إدارة الحديث واحرص على إبقاء المكالمة على مسارها الصحيح («من يسأل، يقود دفة الحوار»).

