



مهارات الاتصال بالهاتف

رَبَّتْ مكالمةً هاتفيةً مع زبونٍ مهمٍّ، ودخلتَ في حديثٍ المجاملة، ثم تابعتَ حديثك في مسائل العمل الواردة في قائمتك. على مَنْ تقع مسؤولية إنهاء المكالمة؟ الجواب: عليك. ذلك أنَّ القاعدة تتصُّ على أن الشخصَ الذي يبدأ المكالمة تقع عليه مسؤوليةٌ إنهاؤها.

الهاتف من التجهيزات الأساسية في البيوت وأماكن العمل في أمريكا. وجميعنا يعلم كيفية استعماله، لكن من المفارقات أن قلةً قليلةً من الناس يُحسِنون الاستفادة من الهاتف استفادةً قصوى. أما في مجال الأعمال، فإن لهذا الهاتف الجامدِ العديمِ الحياة مجموعةً من المهارات وقواعد الاستعمال، يحتاج معظم الناس إلى تذكُّرها. فكثيراً ما يقضي رجالُ الأعمال الليليي ساهرين قلقين من مشكلةٍ تتعلق

بالعمل لا يستطيعون التحكُّم فيها، مع أنَّ بإمكان معظمهم تحسين مهاراتهم بقليلٍ من تركيز الانتباه إلى العناصر الحاسمة المتعلقة بمهارات الهاتف وتقنياته. ومع أنَّ الهاتف بات من الناحية الفنية أحد الأجهزة اللازمة للعمل، فإنَّ استعماله في مجال العمل على النحو الأمثل يُعدُّ مهارةً، غالباً ما يُتفاوض عنها ويُساء استعمالها. وينبغي إعادة النظر في الاستعمال الفاعل للهاتف في مجال العمل، باعتباره مصدراً للإنتاجية جيداً بالاستنباط.

إن مفتاح الاستعمال الأمثل للهاتف ليس في مسألة أخلاق، أو هزل، أو إفراطٍ في التأنُّق، بل في تفهُم هذه التقانة، والوقوف على غاياتك منها بصفتك رجل أعمال. والهاتف أداة جامدة لا حياة فيها، ولا مشاعر، ولا عواطف؛ فأنت لا تستطيع أن تتحسَّس مزاجه، ولا أن تصافحه، ولا أن تطلب منه المساعدة. إنه شيءٌ خامد يقف فعلياً بينك وبين الزبون. ومهمتك هي إدارة هذا الشيء بحيث يكون أداةً فعالةً تساعدك على تسهيل أغراضك ومقاصدك، بدلاً من أن يكون عائقاً مثبِّطاً لك. والخطوة الأولى في هذا السبيل هي أن تركز اهتمامك للتغلُّب على الوجود المادي لهذا الجهاز بصفته عقبةً. ومع كلِّ هذه المغالاة في الدعاية لتسويق الهاتف، فإنه لا يؤسِّس الاتصالات، بل الذي يؤسِّسها هم الأشخاص. ركِّز على المكالمات الهاتفية بوصفها وسيلةً تساعدك على تحقيق غايتك النهائية: اتصال شخصي، واتصالات بين الأشخاص.

كيف تحقق الاستفادة القصوى من الهاتف

التحضير

قبل أن تدير قرص الهاتف، تأمل المكالمة الهاتفية وكأنها أحد العروض التي تقدمها. فأنت لا تقدم عرضاً دونما تحضير بأي حالٍ من الأحوال، كذلك لا تشارك في مؤتمرٍ أو لقاءٍ ترتجل فيه تصرفاتك ارتجالاً؛ لأن في هذا نوعاً من تخريب الذات. وبالطبع، فإن التحضير لأي عرض يتضمن إعداد موجزٍ لجدول الأعمال في إطار زمني محدد، وبحثاً في الوقائع، وقائمة من الاعتراضات المتوقعة ووسائل الرد عليها. أما الأدوات التي تستعملها فتشمل: حديث المجاملة، ومناقشة بعض الموضوعات الشخصية. احشد ما أمكنك من طاقتك وحماسك قبل إجراء المكالمة، وتدرّب واشحذ طبقة صوتك إلى أفضل حالات الأداء. ولما كنت لا تملك سوى وقتٍ محدودٍ لتلفت انتباه المتحدث معك، فينبغي أن تستغل هذا الوقت قدر استطاعتك، وتستعمل الكلمات والعبارات الجادة والفعالة والمنتقاة، بحيث تتسجم مع ما يستعمله الشخص الآخر من مفرداتٍ وعبارات، بغية عقْد صلةٍ أفضل.

قبل أن تبدأ مكالماتك الهاتفية، ينبغي أن تولي عنايةً بالوقت والجهد والتخطيط؛ فالمكالمة الهاتفية هي ببساطة لونٌ من ألوان العرض، يتطلب بالفعل قدرةً زائدةً وعملاً إضافياً. ولكي تستعد، عليك بإجراء بحثك الخاص: من الذي تتحدث معه؟ ما هو غرضك من هذا الحديث؟ من الذي يمكن أن تصادفه على الجانب الآخر من الخط؟ كُن مستعداً لكلِّ

ذلك! هل تعرف جميع أسماء من تتحدث إليهم، ومجالات مسؤولياتهم؟ وهل استحضرت بعض الأمور الشخصية التي يُستحسن ذكُّها في سياق المكالمة؟ ما هي العقبات التي يمكن أن تنشأ في أثناء الحديث، وكيف ستعمل للتغلب عليها؟

من الحكمة قبل إجراء أيِّ مكالمة هاتفية، أن تستحضر في ذهنك جملةً واحدةً موجزةً وجامعةً تبين فيها من أنت، وماذا تريد. فمن شأن ذلك إظهاراً حرصك على وقت الشخص المخاطب. وسيكون جهدك الذي بذلته في تناول الأمور المهمة مباشرةً موضع تقديره؛ فالوقت من ذهب. أنت الآن في مقام العرض، وتستعد لإقامة عمل.

إن تحضير ما ستقوله ليس سوى إحدى خطوات عملية التحضير لما قبل الاتصال. لذا تأكد أنك تمتلك جميع الأدوات التي توصلك إلى غرضك. هل تشعر أنك قد تحتاج في أثناء المكالمة إلى العودة إلى بعض الوثائق أو المعلومات، أو حتى إلى كأسٍ من الماء؟ تحقق من أن كل هذه الأشياء في متناول يدك.

هيئ مكتبك لإجراء المكالمة: أغلق الباب، أو اتخذ موقعاً منعزلاً في الغرفة وكأنه مكان مغلق. شغل خيار التسجيل الصوتي. أبلغ من حولك، إن رأيت ذلك مناسباً، أنك ستجري مكالمة هاتفية، واطلب منهم عدم مقاطعتك. تأكد أن جميع التجهيزات في وضعية لا تسبب لك أيَّ إزعاج. قاوم أيَّ إغراء بهذا الخصوص. أغلق بريدك الإلكتروني، وأرجئ تفقده إلى وقت لاحق، إذ ما من شيء أكثر تنفيراً للشخص

الموجود على الجانب الآخر من الخط من إحساسه أنك تتفقد بريدك الإلكتروني. كذلك أغلق جهازك الخلوي، وتأكد أن وظيفة انتظار المكالمات هي في حالة الصمت. فمن الضروري أن يشعر الشخص الذي تحدثه أنك معه بانتباهك واهتمامك الكاملين. تذكر أن غايتك هي أن تُشعر الشخص الآخر وكأنه أهم الأشخاص بالنسبة إليك، وأنه زبونك الوحيد. وإياك أن تدع أحداً من الناس أو التجهيزات تعرقل تحقيق هذه الغاية.

أخيراً، تفقّد مستوى طاقتك؛ فمن المهم أن تشحن حديثك الهاتفي بطاقة إيجابية. فالطبيعة البشرية، بوجه العموم، تنجذب باتجاه الطاقة الإيجابية. هل صوتك مستعدٌّ لإيصال الطاقة والحماسة والاحترافية؟ هل قدراتك العقلية والجسدية جاهزة للتركيز على نبرة الصوت وأسلوبه وأدائه؟ فإذا كنت في حالة غير نشطة وليست لديك الطاقة الكافية، فقد تتهم بسقم في الذوق. أعط نفسك استراحة قصيرة، روح عن نفسك، واخرج في نزهة قصيرة مشياً، وافعل أي شيء لتحريك دورتك الدموية وزيادة طاقتك استعداداً للمكالمة، ثم ادخل فيها مباشرة وأنت أعلى ما تكون نشاطاً وحيويةً، مستغلاً كل ثانية من الثواني القليلة المتاحة لك لتحقيق مرادك منها.

عندما تبدأ تدوير قرص الهاتف، كن مستعداً لما يمكن أن يحدث في الطرف الآخر من الخط؛ إذ من المحتمل أن تتجح في الوصول إلى مبتغاك حالاً. فإن حصل ذلك، فهذا رائع، وانطلاقتك جيدة. ومع

ذلك، قد تعترضك في غالب الأحيان عقبتان مؤقتتان شائعتان هما:
عامل المقسم، والمسجل الصوتي. إليك طريقة التعامل معهما:

العقبة الأولى: عامل المقسم. هناك عددٌ من أصحاب الأعمال أسهموا
في وضع إرشاداتٍ لتجاوز مسألة عامل المقسم. حضرت مرةً حلقةً دراسيةً
في هذا الموضوع، فوضعنا رئيسُ الحلقة على شكل أزواج، وقال: «الخدعة»
الآن هي أن تتظاهر بأن عامل المقسم هو أعزُّ أصدقائك. وكان علينا
أن نستعمل مهارتنا الصوتية في الاتصال بهذا الشخص وكأنه زميلنا
الأثير. وهكذا كانت طبقة الأصوات التي أصدرناها هي من قبيل: «هاي
آن. معك جودي. كيف حالك يا صديقتي؟» وكنا نعامل صوت المتحدث
على الطرف الآخر من الخط وكأنه صديقنا منذ سنوات.

على أنني أعارضُ بقوة هذا التكتيك؛ فهذه ليست «خدعة»، وهذا
التكتيك مضللٌّ ومخادع. ذلك أن هذا الشخص الذي يجيبك على الهاتف
ليس صديقك ولا زميلك، وإنما هو شخصٌ هذه هي مهنته. لذا ينبغي ألاَّ
تقصد إلى خداعه أو أن تتظاهر بأنك شخصٌ آخر، فهذا عملٌ مخادع
ولا يبني الثقة. وأما قصدك فهو بناء علاقةٍ عملٍ قائمةٍ على أساس الثقة
وإقامة اتصالٍ جيد. وهذه العملية يمكن أن تبدأ بعامل المقسم. واعلم أن
التظاهر بالحميمية مع شخصٍ ما فكرةٌ فاسدة؛ فأنت هنا تستهلُّ علاقةً
عملك بهذه المؤسسة بممارسةٍ مضللة؛ بكذبة. وبدلاً من ذلك كله، عليك أن
تعامل هذا الشخص باحترام واحترافية. وهذه هي الخطوة الأولى لبناء
علاقةٍ عملٍ مستندةٍ إلى الثقة بينك وبين جميع أفراد تلك المؤسسة.

قل: «مرحباً» بدلاً من «هاي»؛ فهذا الفارق، على دقته، ينمُّ على الاحترافية والقوة. واذكر اسمك الكامل وصفتك المهنية: الاسم الأول والأخير، ومنصبك، والشركة التي تعمل فيها، وعبارتك الموجزة الجامعة التي تُعرِّف بها عن نفسك وعمماً تريده. وأرجو أن تتذكَّر أن عامل المقسم ليس خصماً لك، كما أنه ليس مصدر إزعاج في طريقك، وإنما هو النقطة الأولى في اتصالك بالشركة؛ إنه التحديُّ الأول، والفرصة الأولى. فإذا كنت تأمل في إقامة علاقةٍ أساسها الثقة، فابدأ منذ اللحظة مع هذا الشخص.

وأما فيما يتعلَّق بتسجيل الرسالة الصوتية، فينبغي أن تحرص على ثلاثة أمور: الإعداد الجيد، والإيجاز، والطاقة الإيجابية. عليك أن تُهيئَ عبارةً واحدةً سريعةً تذكِّر فيها اسمك، وصفتك، وشركتك، والغاية من اتصالك، ووقت المكالمة وتاريخها إن كان ذلك مناسباً، ورقم هاتفك. ردد هذه العبارة، ولا تتعجل في قراءتها، ولا تختمها بعلامة استفهام. وكذلك أعلم بالوقت الذي يمكن (أو لا يمكن) فيه إعادة المكالمة، والوقت الذي يتوقعون منك الاتصال ثانية. وينبغي أن يكون التسجيل واضحاً ومختصراً ودقيقاً، وهادئاً، ودالاً على الحكمة والاحترام. اشحذ طاقتك وحماسك، لأن ترك رسالة صوتية يتطلب نبرةً إيجابيةً ومتفائلةً ونشيطة. لذا ينبغي ألاَّ ينحصر اندفاعك نحو خط الهاتف فحسب، بل إلى حاجز آلة التسجيل الصوتية. فهما العقبان الميكانيكيتان بينك وبين زبونك المحتمل.

تحقق من أنك شحنت رسالتك بتصرفاتٍ احترافية ملؤها الطاقة والحماسة. وتذكّر أن الآخرين ينجذبون نحو الطاقة الإيجابية والحماسة. وفي هذا منتهى الأمل للحصول على ردٍّ للمكالمة الهاتفية.

كيف تستطيع إظهار أقصى طاقةٍ لديك على الهاتف؟ ثمة عدة وسائلٍ مساعدة؛ من ذلك أن تحاول استعمال المرأة. كانت وظيفتي الأولى في المبيعات تنحصر بالبيع عبر الهاتف، فلم أستفد من مزية اللقاءات الشخصية لأصافح الآخرين بحرارة أو أنظر في وجوههم. لذا واجهتني صعوبة في التقديم وتوجيه الأسئلة والردّ على الاعتراضات، وكانت الخاتمة غير متسمة بالودية عملياً. وكان عليّ أن أواجه التحدي بجلب مستوى من الطاقة والحماسة لعروض مبيعاتي. وكان مدير المبيعات والتسويق قد زوّدنا بأداة واحدة: هي مرآة بقياس 3×5، واقترح أن نضعها في موقعنا. ثم اقترح أن ننظر إليها ونحن نجري مكالماتنا الهاتفية، وأن نتظاهر بأن ما ينعكس عليها هو الشخص الموجود على الجانب الآخر من الخط. وكان يحثنا على «الابتسام»، بحيث نسمع فعلياً نغمة الابتسام عبر خطوط الهاتف. وكان يشجعنا على استعمال تعابير وجوهنا، وإظهار الابتسامة كي يتصف اتصالنا بالصدق والحماسة. فوجدت في المرأة أداة عظيمة فعلاً في هذا المقام. فبمراقبة تعابير وجهي، أصبحت أكثر إدراكاً للطريقة التي أظهر بها مستوى طاقتي وحماستي، فيتلقاها الطرف الآخر بالحالة نفسها. ولم يعدّ لزاماً عليّ أن أذكر نفسي بضرورة الابتسام في أثناء التحدّث؛ ذلك

أنني أرى ابتسامتي الحقيقية في المرأة بأم عيني. وهكذا أثبتت المرأة أنها أداة تدريب نفيسة، تُضفي على أي مكالمات هاتفية الرونق المطلوب. حاول أيضاً أن تكون في وضعية الوقوف في أثناء مكالمتك الهاتفية. وقد جربتُ هذا كذلك عندما كنتُ أعمل في المبيعات. ولم يكن ذلك سهلاً، إذا أخذنا بالحسبان أننا نعمل ضمن حجيرات صغيرة جداً، ونستعمل الهواتف مقابل السماعات اللاسلكية. ومع ذلك، فقد بذلتُ ما في وسعي، فوجدتُ أن الوقوف ساعدني أكثر فأكثر على إظهار القدرة والانفعال والقوة في صوتي. وصارت اتصالاتي أكثر نشاطاً وطاقمة. وأصبحتُ حركاتُ جسمي متناغمةً مع نبرة صوتي. وأعتقد أن ذلك من شأنه أن يُظهرني جديرةً بالثقة والاعتماد والجاذبية، حتى لكأنني أتحفّز للقفز عبر الهاتف مباشرةً إلى مكتب زبوني.

نعم لقد كان للمرأة وإجراء الاتصال وقوفاً أثرٌ فعّالٌ في مهاراتي في استعمال الهاتف والقدرة على اختتام الحديث. عندما انضمتُ إلى الشركة، عُيِّنتُ في معرضٍ تجاري متواضع جداً لبيع الأدوات المنزلية. وقد أسهمتُ في بيع محتويات المعرض في غضون ثلاثة أشهر. ولهذا السبب رُقِّيتُ للعمل في معرض إقليمي للحواسيب. وخلال سنة واحدة، أصبحتُ بائعةً في كومديكس أحد أشهر المعارض التجارية. كان عمري 26 سنة وكانت هذه هي المرة الأولى لأرى الجهد الذي يؤدي إلى المكافأة، وأن أتحمق بأن كل ما عليّ فعله هو تطوير نمط شخصيتي، ولفت نظر الآخر، والمثابرة على هذا. وقد حققتُ دخلاً رائعاً عن طريق إجراء المكالمات الهاتفية. وهكذا فمن المؤكّد أن تطوير المهارات والتقنيات

الهاتفية لا يمكنه أن يزيل العقبة الميكانيكية لهذا الموضوع الجامد فحسب، بل يعمل في مصالحتك فعلياً!

وإضافةً إلى الطاقة، فإن الثقة والاحترافية التي تزوّد بها صوتك، واختيار الكلمات والعبارات هي أمور حيوية في نجاح المرء في مجال الهاتف. وهي لا تحدث من تلقاء نفسها؛ بل تحتاج إلى أن تخطّط لها، وتعمل بمقتضاها، وتجربها، وتصقلها، وأن تتضلع منها وتملكها، كي تكون إيجابياً وفعالاً. وقد ذكرتُ هذا أنفاً عندما تحدثتُ عن عامل المقسم. ومع ذلك، فإن هذا يصحُّ في أيِّ محادثةٍ هاتفية. إذن عليك أن تستعمل لغةً احترافيةً في جميع الأوقات. قد يبدو هذا بسيطاً، ولكن حسبك أن تستمع إلى بعض من يتحدثون على الهاتف في هذه الأيام، لتقف على وابلٍ من الكلمات والعبارات التي لا تمتُّ إلى الاحترافية بصلة، إليك بعداً منها:

- مرحباً

- مرحباً يا صديقي

- ماذا يجري

- انتظر قليلاً

- حسناً

- نعم

- إلى اللقاء

- أراك فيما بعد

- كيف حالك؟

والتي لا بدَّ أن تُنسخ من حديثك الهاتفي. فالمكالمة الهاتفية فرصةٌ لإظهار نفسك وشركتك بمظهرٍ احترافيٍّ، ولبناء العلاقة مع الآخرين. وهذا الظهور أمام الآخرين ليس أمراً مستحباً فحسب، بل هو ضرورةٌ حتميةٌ.

إن النقوهُ بكلمة «مرحباً» شيءٌ صغيرٌ نسبياً؛ لكنه قويٌّ وفَعَالٌ. وهذه كلمةٌ يستعملها المهنيُّ المتمرِّس، أكثر مما تُستعمل في المحادثات بين الزملاء. وهي إلى ذلك تبعثُ في محادثتك نبرةَ الاحترافية. استعمل اسمك الكامل -الأول والأخير- وصفتك، وكن متنبهاً إلى مسألة عدم الخوض في الحديث عن العمل مباشرةً. تمهَّل، والفظ اسمك بثقةٍ واعتزاز، لأنك تسعى إلى أن يتذكركَ المستمع بالتأكيد، وأن تترك لديه انطباعاً إيجابياً عنك. لذا، تحدَّث بوضوح، وبيان، وبطاقةٍ إيجابية. ودعِ الثقةَ والاعتزازَ يسريان في تضاعيف صوتك، وينقلان أقصى ما لديك من احترافيةٍ شخصية.

وإلى جانب التمكن من مهاراتك في استعمال الهاتف، تأكَّد أنك تدرَّب عناصرَ مكتبك على الاستعمال الصحيح للهاتف. أعطِ التوجيهات اللازمة بكيفية الإجابة، وتلقِّي الرسائل، واستعراض المكالمات، والاستفسار عن هوية المتحدث. وهؤلاء الذين يتصلون بشركتك سرعان ما يحكمون عليها من حُسن (أو سوء) تصرُّف الشخص الذي يتحدَّث معهم. فهذا التصرف يخلِّف أحد انطباعات: الاحترافية أو عدم الاحترافية. وهذا الشخص، وهو أوَّل من يقابلونه على الهاتف، ينبغي

أن تظهر عليه علامات الاحترافية والطاقة والفعالية والود والاهتمام، لأنه سيخلف الانطباع الأولي عنك وعن علامتك التجارية وعن شركتك. وكذلك فإن الثقة والدقة والصدق ستكون موضع ملاحظة واهتمام وستكون جزءاً من الانطباع الأولي الكلي عنك وعن شركتك.

لا تكتفِ بتقديم اقتراحاتٍ نظريةٍ للعاملين معك، بل احرص على تزويدهم بالتدريب العملي على استعمال اللغة الدقيقة والمهارات الفعلية في استعمال الهاتف.

وإذا كنا جميعاً نعلم كيف يعمل الهاتف، فإن جعله جزءاً من طبيعة عملك يتطلب مهارةً ودربةً ودقةً. فاحرص على تعلم هذه المهارات، وصوغها لموظفيك، وأن تزودهم بتدريب حقيقي عليها للوصول إلى مرتبةٍ ممتازة في هذا المضمار. صحيح أن أرباب العمل في هذه الأيام يتيحون لموظفيهم تدريباً على البرمجيات الجديدة وغيرها من التقانات الحديثة، ولكن الواقع هو أن الهاتفَ جهازٌ يُستعمل يومياً في جميع مناحي العمل، فأحر به أن يكون أهم شيءٍ يبرعون فيه!

حالات خاصة

ليس الهاتف اليوم مجرد أداة على سطح المكتب. فمن المهم التمكن من المهارات اللازمة في استعمالاته المختلفة. ذلك أنه أصبح أيسر استعمالاً وأشد تعقيداً عما كان عليه قبل خمس سنوات فقط. وسأذكر فيما يلي بعض الحالات الخاصة التي تتطلب معرفةً دقيقةً وانتباهاً شديداً.

خدمة الانتظار: من الواضح أن الشخص الذي أوجد هذه الخدمة لم يُجَرِّمَ مكالمته هاتفيةً تتعلّق بالعمل. ذلك أن فكرة خدمة الانتظار (التي تتمثّل في أن يبقى خطُّ الهاتف معلقاً مع مَنْ يُحدّثك إلى أن تتحقّق: أيوجد شخصٌ آخر أكثر أهميةً على خطِّ آخر؟) هي فكرة سيئةٌ في عالم الأعمال. وهي أشبه بذلك المحاسب الذي يتوقّف على خدمتك، ثم تراه يتفكّد الصف/الرتل ليري: هل هناك شخصٌ آخر يرغب في خدمته أولاً؟ ترى ما هو الشعور الذي يثيره في نفسك أن تكون في «الصف التالي»؟ لا شكّ أنه شعورٌ غير جيّدٍ بالتأكيد، وأنك لستَ من الزبائن المهمّين أو من ذوي القيمة أبداً.

لذلك يرجى أن تتذكّر هذا الأمر وأنت تستعمل خدمة الانتظار. على أن هناك عدّة نقاطٍ في هذه الخدمة يمكن أن تقوّض محاولتك لتأسيس العلاقة وبناء الثقة. قاوم أيّ حافزٍ يدعوك إلى مقاطعة اتصالٍ مباشر بينك وبين شخصٍ آخر. فإذا كنتَ غير قادر على إلغاء هذه الخدمة أو تجاهلها، فهبّي نفسك لتعليق المكالمة بطريقةٍ صحيحةٍ وفعّالة. وإذا كنتَ تتوقّع مكالمته أخرى قد تقطع حديثك، فأعلّم الشخص الذي تحدّثه بهذا سلفاً. وذلك بأن تقول مثلاً: «أودّ إعلامك بأنني أتوقّع مكالمته أخرى». ولا حاجةً إلى بيان سبب هذه المكالمة أو جهتها أو صاحبها. «فإن وردت هذه المكالمة في هذه البرهة، فسنبقى على الخط، وأمّل ألا يكون لديك مانعٌ في أن أردّ عليها». وبهذا التصرف تُشعر الشخص الذي تتحدّث معه باحترامك له، وأنه مازال يحتفظ بأفضليّته في الحديث. وسيلاقى

هذا التصرف لدى معظم الناس قبولاً حسناً. ولما كانت المقاطعة في الحديث أمراً غير مستحب لدى جميع الناس، فمن الكياسة والاحترام أن تطلب الإذن في ذلك مقدماً. وينبغي أن يكون هذا استثناءً لا قاعدة؛ ذلك أن قطع مكالمة لأخذ أخرى عبر خدمة الانتظار لا يعزز العلاقة بين المتحدثين. ولأن استعمال خدمة الانتظار، وخاصةً من دون إعلام الشخص الآخر وطلب السماح منه، يعني أن المتحدث الأول ليست له الأفضلية الأولى في حديثك.

الهاتف الناطق (ميزة مكبر الصوت): وهو لون آخر من التقانة الحديثة في مجال الهواتف ينبغي أن نحسن التعامل معه. ومن المهم جداً الالتزام بأداب التحدث فيه، سواءً أكنت تستعمله في حديث مع شخص مفرد أم مع جماعة، لأن هذه التجهيزات قد تكون مساعداً (أو عائقاً كبيراً) في بناء العلاقات، وذلك اعتماداً على استعمالك إيها. عند بدء أي مكالمة شخصية، اطلب السماح باستعمال هذه الميزة، فاستعمالها دون طلب الإذن لا يخلو من إساءةٍ وقلّة احترام، ولن يساعد مطلقاً على تحقيق أغراض عملك ومقاصدك.

وعند بدء مكالمة فيها عدد من الهواتف الناطقة وعدد من المشتركين، ينبغي أن يتولى أحد الأشخاص تقديم المشتركين، بدلاً من أن يقوم كل مشتركٍ بتقديم اسمه ووظيفته. وعند اكتمال التقديم، ينبغي أن يطيل هذا الشخصُ الترحيبَ لكي يتسنى للمشاركين الآخرين ضمّ الصوت إلى الاسم.

وحالما تأخذ المكالمة مجراها، من الضروري إعادة ذِكر اسمك وصِفتك المهنية وأنت تتحدّثُ أول مرة. ويعدُّ هذا إذناً للمشاركين الآخرين الذين يحاولون الانضمام انضماماً صحيحاً. تذكر أن تتحدّث ببطء، وبصوتٍ مرتفع وواضح، لتكون هذه التقانة العالية عاملاً في تسهيل المحادثة لآقية في سبيلها.

عند الاشتراك في محادثةٍ جماعيةٍ على الهاتف الناطق، توخَّ أن تجعل كلماتك مباشرةً ومُحكمةً. وإذا لم يكن لديك شيءٌ مهمٌ للإسهام به، فقاوم الرغبة في سماع صوتك، لأن ذلك مزعجٌ في أي لقاءٍ عادي، بله إذا كنت تسعى إلى متابعة موضوع الحديث على مكبر الصوت.

دوّن ملاحظاتك، تماماً كما تفعل في أي اجتماع. ابدأ بكتابة الملاحظات منذ مرحلة التعارف الأولى، فغالباً ما يفيدك هذا فائدةً جلياً فيما بعد، عند الاتصال الهاتفي، ولاسيما إذا استلزم الأمر منك توجيه استفسارات متابعة. خاطب الشخص المحدد بعينه بالاسم في صلب الموضوع، فهذا يُبقيك في تحكُّم دائم في جدول الأعمال. استعمل الأسماء ما أمكنك عندما تريد تقريب فكرةٍ ما، وأظهر احترامك: في مكبر صوت الهاتف، أو في لقاء العمل الجماعي، أو في الاجتماع، فإن ذلك من شأنه أن يثبت للآخرين أن لديك كياسةً في التقديم، وأنك تبذل جهدك للمشاركة بوجهٍ صحيح، وكلُّ هذا يعطي انطباعاً حسناً عنك. ولو أُتيح لك تتبُّع عدة مشاركين في مهاتفةٍ جماعيةٍ على الهاتف الناطق، فما هي التفاصيل الأخرى التي يترتّب عليك التنبُّه لها وصرف

اهتمامك إليها؟ إنها باختصار تتمثل في حرصك على تحقيق علاقة عملٍ نظيفة، فإن الاحترافيين من ذوي الدراية في مجال الأعمال يقدرّون هذا المستوى من الجهد.

الهاتف الخَلْوي: هل تذكرون عندما كانت المكالمة الهاتفية من الأمور الخاصة؟ فكانت تُجرى بين جدران المكتب أو المنزل أو كشك الهاتف. كان هذا في سواف الأيام. أما اليوم، ومع ظهور الهواتف الخَلْوية أصبحت المحادثات الهاتفية علنيةً وعلى رؤوس الأشهاد. فالمتحدثون بالهاتف الخَلْوي يتحدثون وهم يمشون في الشارع، وفي سياراتهم، وفي الأماكن العامة، وفي المطارات، وفي ملعب كرة القدم، وفي وسائل النقل العامة، وفي أروقة المباني وممراتها. وقد تكون هذه المكالمات شخصيةً، ولكنها ربما كانت مكالمات عمل، وهذا يقتضي حكمةً في التزام قواعد وآداب استعمال الهاتف الخَلْوي.

إذا اقتضى الأمر إجراءً مكالمةً على هاتفٍ خَلْوي بخصوص العمل، فلتكن مختصرةً، وأبقِ صوتك منخفضاً واحترافياً؛ فالصوت المرتفع غير لائقٍ في العمل. وإذا كان من تتحدّث إليه غير قادرٍ على سماعك جيداً، فاذهب إلى مكانٍ آخر أقلّ ضجيجاً. فالصياح والصراخ لا يُعزّزان صورتك الاحترافية.

واعلم أن مَنْ حولك قد يستمعون إليك؛ فهذه طبيعةٌ بشرية. ومن المفارقات كذلك أنه كلما خفّض المرء من صوته سعياً منه ليكون أشدَّ حذراً، أصبحت أذان مَنْ حوله أدقَّ التقاطاً لصوته غريزياً. لذا، كُنْ

واعياً وحذراً! والحقيقة أن معظمنا يحاول تجاهل محادثات الآخرين في الهواتف الخلوية. ومع ذلك، إذا كنت تتحدث في أمور العمل، ينبغي أن تكون متيقظاً لمن حولك، إذ قد تنتقل المعلومات المتعلقة بعملك عبر الرؤوس عن غير قصد، وتصبح معروفة لدى الجميع في خاتمة المطاف. كن حريصاً على عملك وعمل زبونك بالمحافظة على سرية المعلومات الحساسة.

القاعدة الأولى في آداب السلوك المتعلقة بالهاتف الخلوي هي: أغلق الهاتف حالما تصل إلى المكان الذي تقصده. وتذكر أن تجعله على وضعية «الصامت» في الأمكنة التي يكون فيها صوت رنينه مستتقلاً. ومن المستحسن ألا يرن الهاتف الخلوي في اجتماعات العمل أو في أوقات الطعام. وإذا شعرت أنك بحاجة إلى تفقد رسائلك الهاتفية، فاستأذن، وتفقدتها بتحفظ وكياسة. وإذا كان هاتفك الخلوي في وضعية العمل، تجنّب النغمات العصرية الكثيرة المتاحة في هذه الأيام. إذ إن النغمة التي يصدرها هاتفك تُعبّر عن شخصيتك، وعن صلتك بهذا الهاتف: هل هو لعبة بين يديك أم أداة اتصال؟ ليكن هاتفك الخلوي ونغمة رنينه معبرين عن المستوى نفسه من الاحترافية التي تسعى إليها في جميع محاولاتك المهنية الأخرى.

أخيراً، من الضروري تدوين ملاحظاتك الشخصية عن أي معلومة اكتشفتها، بعد أي مناسبة أو لقاء مع زبون. (مثلاً: خَطَطُوا لقضاء العطلة في البحر الكاريبي، انتُخب ابنهم -سجّل اسمه

وعمره- ليكون عضواً في فريق لعبة اللُّكروس، أُجريت عملية للعمّة الطاعنة في السن). لماذا؟ لأنه عندما تتحدّث لاحقاً، تستطيع العودة إلى هذه الملاحظات وتستفسر عن العطلة، وعن الابن وفريق اللعبة، وعن صحة العمّة.

وربما يكون هذا النشاط من أهمّ الأمور التي تستطيع المشاركة فيها في سبيل بناء علاقة قوية وتطوير ألفة شخصية.

أعود وأقول: إنه عندما تنشأ العلاقة، يتبعها كلُّ شيء. لذا أنشئ هذه العلاقة!

كيف تتدارك الأمر إذا...

... تورّطت بمهمات متعدّدة في أثناء المكالمة الهاتفية.

إن تعدّد المهمات هو عين ما نفعله! ومع ذلك فإننا، في الأعم الأغلب، نستجرُّ لأداء مهمات متعدّدة في أثناء حديثنا الهاتفي. يرجى أن تضع في اعتبارك أن نقر مفاتيح لوحة الملامس له صوتٌ مسموع. فإذا شعرت أنك قد تورّطت، فاعتذر وقل: «أنا آسف، حاسوبي قريب جداً مني». وتوقّف عما أنت فيه، وأغلق الحاسوب!



إرشادات في استعمال الهاتف

- ابتسم في أثناء حديثك الهاتفي. فالابتسامة تساعد على إظهار الحماسة والطاقة في صوتك.
- تعامل مع عامل المقسم بصورة احترافية. فاتباع أسلوب الخداع لا يساعد على بناء الثقة.
- حاول أن تقف في أثناء حديثك الهاتفي- فالوقوف أسلوب آخر لشحن صوتك بالقوة والطاقة.
- استعمل المرآة عند إجراء مكالمات هاتفية. فهي تذكر برسم الابتسامة واستعمال تعابير الوجه، وتعزيز صورتك في خطوط الهاتف.
- ركز انتباهك على المحادثة، سواء كنت مرسلًا أو مستقبلًا. لا تستعرض الإنترنت، ولا تتفقد بريدك الإلكتروني، ولا ترتب مكتبك في أثناء المكالمات الهاتفية.
- عند إجراء المكالمات، لا تسأل الشخص: «أديك بضع دقائق أتحدث معك فيها؟» ذلك أنه ليس لدى أحد أي وقت في هذه الأيام. بل ضع السؤال بطريقة إيجابية: «لقد حظيت بك في الوقت المناسب، أليس كذلك؟»
- كن حذرًا في استعمال الردود المسجلة. ومن الحكمة أن تكون طبقة الصوت في هاتفك مدروسة سلفًا. تنبه إلى التغيير الذي يطرأ على طبقة الصوت عندما يكون مسجلًا.

- ارسِّمْ خطةً للقاء التالي، فأنت بحاجةٍ إلى عقد لقاءٍ شخصيٍّ وجهًا لوجه، بقطع النظر عن حسن سير المكالمة الأولى. كن مستعدًّا لمقترحاتٍ محدَّدةٍ للقاء التالي.
- ينبغي أن تعرف مَنْ هو المتحكِّم في المكالمة. فإذا كنتَ المشيِّ لها، فإن مسؤولية التحكم في جدول الأعمال، وإنهاء المكالمة تقع عليك.
- استعمل لغةً مخاطبة مهنية ومنتقاة مع قواعد اللغة. ليس هناك ما يُوقَف مفعول قواعد آداب السلوك في المحادثة الهاتفية.
- إذا سجَّلتَ رسالةً صوتية، فلتكن رسالةً مُحكَّمة وواضحة وتشتمل على المعلومات الرئيسية فقط. وأخبر المتصلين ماذا عليهم أن يفعلوا لضمان الردِّ.
- تَبَّهْ لمن حولك عندما تَسْتعمل الهاتف الخُلوي في مكالمات العمل، وكن على حذر عندما تناقش أمور العمل في الأماكن العامة.
- تَبَّهْ إلى أن التقانات الهاتفية الحديثة مثل: خدمة الانتظار، والنفقات الصوتية، وغيرها من الأدوات المبتكرة لا تتعارض مع غايتك في بناء علاقات عمل وطيدة.