

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ 3

Τηλεφωνική Επικοινωνία στο
Εργασιακό Περιβάλλον



ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Ο/η μαθητής/τρια να γνωρίζει τις αρχές και τους κανόνες της προφορικής επικοινωνίας –

1. Β) Τηλεφωνική επικοινωνία



ΕΙΣΑΓΩΓΗ – ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Το ίδιο σημαντικό με τον τρόπο που συνομιλείτε απευθείας με τον πελάτη είναι και οι τρόποι συμπεριφοράς σας όταν συνομιλείτε με τον πελάτη από το τηλέφωνο. Πολλές φορές στέλνουμε πιο σημαντικά μηνύματα για το ποιοι είμαστε μέσω τηλεφώνου παρά όταν είναι μπροστά μας ο πελάτης.
- Ο τόνος της φωνής μας ή ο τρόπος που λέμε κάτι, είναι τις περισσότερες φορές πολύ πιο σημαντικοί από αυτά που προσπαθούμε να πούμε.

Πιο κάτω δίνονται μερικά σημεία τα οποία πρέπει να προσέξετε:

ΚΑΝΟΝΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

1. Να μιλάτε καθαρά
2. Να μιλάτε δυνατά, όσο χρειάζεται (τόνος κανονικός)
3. Να μιλάτε με αυτοπεποίθηση
4. Να μιλάτε ευγενικά
5. Να μιλάτε άμεσα και φυσικά
6. Να μιλάτε απλά και κατανοητά
7. Να μιλάτε ευχάριστα
8. Να μιλάτε με σωστό λεξιλόγιο
9. Να αναφέρετε το όνομά σας



ΚΑΝΟΝΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

10. Να αναφέρετε το τμήμα σας
11. Αν ξεχάσει ο πελάτης να σας αναφέρει το όνομά του, να τον ρωτήσετε για να ξέρετε με ποιον μιλάτε.
12. Να χρησιμοποιείτε το όνομα του πελάτη κατά τη διάρκεια της συνομιλία σας
13. Να παίρνετε όλα τα στοιχεία του πελάτη – όσα πιο πολλά μπορείτε – γιατί μπορεί να χρειαστεί να δώσετε το μήνυμα σε κάποιον άλλο συνάδελφο.
14. Κατά τη διάρκεια της συνομιλίας σας με τον πελάτη να παίρνετε σύντομες σημειώσεις με τα βασικά σημεία για το θέμα που συζητάτε, έτσι ώστε να αποφεύγετε να ρωτάτε ξανά και ξανά αυτά που σας έχει ήδη πει.
15. Να ακούτε προσεκτικά τον πελάτη όταν σας μιλά



ΚΑΝΟΝΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

16. Να μη διακόπτετε τον πελάτη όταν μιλά
17. Όταν τελειώσετε τη συζήτησή σας να κάνετε μια σύντομη ανακεφαλαίωση για το τι έχετε συζητήσει με τον πελάτη.
18. Σε καμιά περίπτωση να μην υψώνετε τον τόνο της φωνής σας στον πελάτη.
19. Να χαμογελάτε όταν μιλάτε στο τηλέφωνο, γιατί παρόλο που δεν μπορεί να σας δει ο πελάτης, μπορεί να καταλάβει αν χαμογελάτε ή αν είστε κακοδιάθετοι.
20. Να μη μασάτε τσίχλα.
21. Να μην τρώτε ή να πίνετε.
22. Να μη δίνετε πληροφορίες για τις οποίες δεν είσαστε απόλυτα σίγουροι.



ΚΑΝΟΝΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

23. Να είσαστε όσο πιο πολύ εξυπηρετικοί μπορείτε μέσω του τηλεφώνου
24. Να αποφεύγετε να τηλεφωνείτε τις ώρες κοινής ησυχίας
25. Αν πάρετε λάθος αριθμό να ζητήσετε ευγενικά συγνώμη για την ενόχληση
26. Αν στην κλήση δεν απαντήσει το σωστό πρόσωπο, δεν πρέπει να απαιτείτε να μάθετε με ποιον μιλάτε, όπως κάνουν μερικοί που επιμένουν να ρωτούν 'ποιος είσαι', 'με ποιον μιλώ' ή 'τι είναι εκεί' κλπ
27. Αν αργήσετε να απαντήσετε το τηλεφώνημα ή αν πρέπει να αφήσετε το συνομιλητή σας για λίγο στην αναμονή, πρέπει να λέτε μια ευγενική φράση όπως 'με συγχωρείτε που σας έκανα να περιμένετε'.



Πιο κάτω βλέπουμε τι σημαίνει η αγγλική λέξη service (υπηρεσία, εξυπηρέτηση) και που καλό είναι να τη θυμόμαστε όταν μιλάμε στο τηλέφωνο:

S	SENSITIVE	ΦΙΛΙΚΗ ΦΩΝΗ
E	EXPERT	ΕΜΠΕΙΡΗ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ
R	RESPONSIBLE	ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΦΩΝΗ
V	VALUABLE	ΠΟΛΥΤΙΜΗ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ
I	INVOLVED	ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΜΗ ΦΩΝΗ
C	COMMITTED	ΣΥΝΕΠΗΣ ΦΩΝΗ
E	EXCELLENT	ΕΞΑΙΡΕΤΗ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ



ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΗΝ ΤΑΞΗ

1. Να αναπαραστήσετε (2 ομάδες) τις ακόλουθες τηλεφωνικές συνδιαλέξεις:
 - (α) Συνδιάλεξη μεταξύ πελάτη και υπαλλήλου του τμήματος υπηρεσίας δωματίων που αφορά την **παραγγελία του πελάτη** για room service
 - (β) Τηλεφωνική επικοινωνία μεταξύ εξωτερικού πελάτη και τραπεζοκόμου στο εστιατόριο σχετικά **με τα φαγητά και τις ώρες λειτουργίας** του εστιατορίου

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΣΠΙΤΙ

1. Λαμβάνετε ένα τηλεφώνημα από έναν πελάτη που θέλει να μάθει τι υπηρεσίες προσφέρει η επιχείρησή σας όσον αφορά:

A. Τα παιδιά ηλικίας 5 ετών

B. Τα γεύματα χορτοφάγων

Την ώρα που λαμβάνετε όμως το τηλεφώνημα, εσείς πίνετε τον καφέ σας και μασάτε κάτι.

(A) Τι κάνετε;

(B) Να γράψετε σε συντομία τη συνομιλία σας.