

## معماریک ابنیه پاسارگاد

### آداب گفت‌وگوهای تلفنی در نمایشگاه

از آنجا که امروزه بیشتر ارتباطات غیرحضوری شده است و درصد عمده‌ای از گفت‌وگوها از طریق تماس‌های تلفنی یا گفت‌وگوهای آنلاین صورت می‌گیرد و فقط برای قرارهای مهم به صورت حضوری وقت گذاشته می‌شود، قصد داریم در این مطلب آداب تماس‌های تلفنی را بیان کنیم.

در نمایشگاه‌ها معمولاً هماهنگی‌ها برای قرار ملاقات حین نمایشگاه و همچنین حفظ ارتباط با مشتریان جدید از طریق تماس تلفنی صورت می‌گیرد. اهمیت این موضوع زمانی بیشتر می‌شود که بدانیم بر اساس تحقیق‌های علمی و معتبر، نزدیک به ۷۰ درصد از مشتری‌هایی که ارتباطشان را با یک شرکت قطع کرده‌اند به علت ضعف ارتباطی کارکنان بوده است و هیچ‌گونه ارتباطی به ضعف کیفیت محصول نداشته است. با توجه به اهمیت و ضرورت‌های موجود ندانستن مهارت‌های مکالمه تلفنی برای یک سازمان یا شرکت می‌تواند به از بین رفتن فرصت‌های زیادی منجر شود.

بر اساس این تحقیقات عمده مشتریان یک شرکت یا یک محصول معمولاً بر اساس ارتباطات رابطه خود را ادامه می‌دهند و اگر از ارتباط با کارکنان ما حس خوبی داشته باشند، این ارتباط تداوم خواهد داشت و کمتر از ۱۵ درصد از مشتریان به دنبال کیفیت پایین و نارضایتی از کیفیت محصول به سراغ محصولات دیگر می‌روند. چیزی که باید کانون توجه و هدف ما قرار بگیرد، دادن حس خوب مشتری است؛ چراکه انسان‌ها دوست دارند مهم و خاص محسوب شوند و این حس با رفتارهای ماشینی و مکالمه‌های تکراری میسر نمی‌شود. شاید شما هم تجربه کرده باشید که بازاریاب‌ها با شما تماس می‌گیرند و به گونه‌ای با شما مکالمه می‌کنند که به وضوح احساس می‌کنید با یک روبات روبه‌رو هستید. این نوع مکالمه‌ها به گونه‌ای است که نشان می‌دهد این فرد همین گفت‌وگو را بارها تکرار کرده است. بر اساس تحقیقات مهم‌ترین مسئله در یک ارتباط، ایجاد حس خاص بودن و متفاوت بودن برای مخاطب است چراکه انسان‌ها دوست دارند متمایز و خاص دیده شوند. ما باید حس متفاوت بودن را با رعایت اصولی حرفه‌ای و درعین حال ساده به مشتری انتقال دهیم؛ بر همین اساس در ادامه به بیان چند نکته کلیدی برای تحقق این هدف می‌پردازیم. در مهارت‌های تلفنی چون حالت چهره و زبان بدن برای انتقال یک سری

اطلاعات وجود ندارد، بیشتر احساسی که به مخاطب منتقل می‌شود به لحن گوینده مربوط است. تحقیقات میزان تأثیر لحن در شکل‌گیری یک ارتباط خوب را حدود ۸۰ درصد نشان می‌دهد. به همین دلیل به بیان مهارت‌هایی به‌ظاهر ساده می‌پردازیم که روی لحن گوینده نیز تأثیر بسزایی دارد. این مهارت‌ها برخلاف ظاهر ساده، حاصل تحقیقات علمی معتبر است.

### مکان مناسبی انتخاب کنید

مکانی که برای گفت‌وگوی تلفنی انتخاب می‌کنید، از نظر آرامش محیط تأثیر بسزایی در لحن و کلمات شما دارد. شاید به علت در دسترس بودن فناوری، این امکان وجود داشته باشد که حتی در حین رانندگی نیز بتوانید کارهایتان را انجام دهید اما لازم است دقت کنید که مکالمه در این شرایط به علت افزایش فشار و استرس محیط، لحن و حس خوبی را ایجاد نمی‌کند و همین حس به شنونده نیز منتقل می‌شود.

### آراسته باشید

پوشیدن لباس رسمی، آراسته و زیبا نه تنها برای ملاقات حضوری اهمیت دارد بلکه در مکالمه تلفنی نیز روی لحن گوینده تأثیر می‌گذارد. درست است که شنونده هیچ‌گاه شمارا نمی‌بیند اما تحقیقات نشان می‌دهد همان‌گونه که پوشیدن لباس خوب روی رفتار ما تأثیرگذار است، روی لحن افراد نیز تأثیرگذار است و در نمونه‌های آزمایش‌شده اثبات شده است که وقتی افراد لباس خوب بر تن داشته‌اند با ادبیات متفاوت‌تری با دیگران مکالمه تلفنی انجام داده‌اند.

استفاده از لباس‌های اسپرت و غیررسمی بیشتر برای کارمندانی توصیه می‌شود که می‌خواهند خدمات پس از فروش انجام دهند و عمدتاً با مشتریان ناراضی گفت‌وگو می‌کنند.

## نفس عمیق بکشید

قبل از آغاز مکالمه، نفس عمیق بکشید. هیچ چیزی مهم تر از این نیست که آرامش در آغاز مکالمه وجود داشته باشد تا مخاطب بداند که شما با آرامش و تمایل زیاد یک گفت‌وگو را آغاز کرده‌اید. پس هیچ‌گاه باعجله و شتاب نسبت به شروع یک مکالمه تلفنی اقدام نکنید. هیچ چیز بدتر از این نیست که شروع مکالمه با نفس نفس زدن همراه باشد و از ابتدا حس بدی را برای مخاطب ایجاد کنیم.

## خوشرو باشید

شاید برایتان عجیب است که وقتی مخاطب چهره شما را نمی‌بیند چه ضرورتی وجود دارد که لبخند بزنید و خوشرو باشید. بر اساس آزمایش‌های انجام شده اثبات شده است که عضلات صورت ارتباط زیادی با کلمات و لحن گوینده دارند. بر اساس همین تحقیقات وقتی لبخند بر چهره است، عضلات درگیر صورت روی لحن تأثیر می‌گذارد و همین عامل شکل‌گیری حس خوب در گوینده و به دنبال آن ایجاد حس خوب در مخاطب می‌شود.

## خودتان را معرفی کنید

معرفی خودتان در ابتدای مکالمه، احترام به طرف مقابل است و از طرفی عامل ایجاد حس صمیمیت برای ادامه گفت‌وگو خواهد شد. در مواردی از تماس‌ها قبل از شروع یک گفت‌وگو مخاطب را می‌شناسیم و اطلاع داریم که نام او چیست و بهتر است برای این موارد همراه با بیان نام طرف مقابلتان گفت‌وگو را آغاز کنید؛ این کار بهترین نوع شروع یک گفت‌وگو است.

## تعارفات مرسوم را رعایت کنید

همیشه در همان ابتدای گفت‌وگو بپرسید که آیا الآن زمان مناسبی برای گفت‌وگو هست یا اینکه زمان دیگری را برای تماس مجدد پیشنهاد می‌دهند. در اغلب موارد همان موقع را زمان مناسبی می‌دانند اما این کار علاوه بر رعایت ادب و احترام به دیگران عامل مهمی در شکل‌گیری تمرکز و دقت طرف مقابلتان به گفت‌وگو خواهد شد.

## یادداشت برداری فراموش نشود

داشتن خودکار و دفترچه یادداشت در حین مکالمه تلفنی اهمیت بسیار زیادی دارد. همیشه در حین مکالمه‌ها چیزی به ذهن ما می‌آید و از طرفی قطع کردن صحبت طرف مقابل بی‌احترامی حساب می‌شود پس بهتر است حتماً از یادداشت کردن استفاده کنیم. علاوه بر این یادداشت درخواست‌های مخاطب اهمیت بالایی دارد و اگر یادداشت نشود بعد از اتمام گفت‌وگو احتمال فراموشی بسیار زیاد است و هیچ‌چیز نمی‌تواند بدتر از این باشد که بعد از بیان یک موضوع دوباره از مخاطب درخواست کنیم که آن را تکرار کند؛ این کار حس بسیار بدی به طرف مقابل می‌دهد. نکته بسیار مهم دیگری که یادداشت کردن اهمیت دارد این است که در همان ابتدا لازم است نام مخاطب را یادداشت کنید. از آنجاکه افراد نام خودشان را بسیار دوست دارند و شنیدن نامشان حس بسیار خوبی به آنها می‌دهد بسیار مهم است که به‌هیچ‌وجه دو بار نام کسی را نپرسید و حتماً حین گفت‌وگو با آوردن نام مخاطب حس توجه و خاص بودن را به او بدهید.

## زبان بدن را فراموش نکنید

درست است که مکالمه شما غیرحضوری است اما فراموش نکنید که حالت بدن شما مانند نشستن، ایستادن، خم شدن به جلو یا عقب در لحن شما تأثیرگذار است و بهتر است زبان بدن را در گفت‌وگو جدی بگیرید.

## به لحن و سرعت بیان خود دقت کنید

برای دیگران هیچ اهمیتی ندارد که با چند نفر صحبت کرده‌اید و چقدر خسته‌اید، همه انسان‌ها دوست دارند بالارزی و احترام با آنها صحبت شود. علاوه بر این بسیار مهم است که سرعت بیان شما با طرف مقابلتان هماهنگ شود. تند حرف زدن با فردی که کند صحبت می‌کند، این حس را به وجود می‌آورد که شما حوصله گفت‌وگو با او را ندارید. کند حرف زدن با فردی که تند صحبت می‌کند هم یک اشتباه است و عامل ایجاد بی‌میلی طرف مقابل می‌شود.

## سؤال‌های کلی پرسید

با پرسیدن سؤال‌های کلی به مخاطب اجازه دهید صحبت کند؛ به‌خصوص در آغاز گفت‌وگو با سؤال‌های کلی با دغدغه‌ها و اولویت‌های فرد آشنا شوید و با شناخت دقیق‌تر از فرد مقابلتان می‌توانید مکالمه بهتری را شکل دهید.

## بیشتر از وظایف خود انجام‌وظیفه کنید

فرض کنید شما در بخش فروش یک شرکت فعال هستید و حین گفت‌وگوی تلفنی با مشتری خود با سؤالی درباره پشتیبانی روبه‌رو می‌شوید. در این موارد طرف مقابل دوست ندارد بشنود که من مسئول نیستم و اطلاع ندارم بلکه بهتر است او را برای ارتباط با بخش مربوطه راهنمایی کرده و اعلام کنید که در صورتی که مشکلش حل نشود، می‌تواند بازم با شما تماس بگیرد تا پیگیر دغدغه او باشید. در واقع رمز سازمان‌های بزرگ در این است که افراد در عین حال که کار تخصصی خود را انجام می‌دهند، در موارد غیر مرتبط نسبت به مشتریان خود بی‌تفاوت نیستند و برای حل مسائل آنها تلاش خود را انجام می‌دهند.

## واضح و غیر تخصصی حرف بزنید

از آنجا که در تماس‌های غیر حضوری بازخوردگیری از مخاطب با محدودیت بیشتری همراه است بهتر است تا جای ممکن از به کار بردن کلمات تخصصی پرهیز شود. از آنجاکه افراد دوست ندارند بی‌اطلاعی خود را از چیزی که نمی‌دانند، بیان کنند، استفاده از کلمات تخصصی برای مواردی که مخاطب از آن موضوع اطلاعی ندارد، می‌تواند به حس بد و عدم تمرکز فرد منجر شود و تا پایان گفت‌وگو ذهن فرد را به حاشیه بکشاند.

## اشتباه‌های طرف مقابل را نادیده بگیرید

همیشه در گفت‌وگو احتمال اشتباه در بیان یک کلمه یا یک موضوع وجود دارد و بدترین حس ممکن وقتی شکل می‌گیرد که اشتباه دیگران را برجسته کنیم. بهترین کار در این شرایط این است که آن موارد را نادیده بگیریم یا به شیوه نامحسوس به طرف مقابل کمک کنید که موضوع را اصلاح کند.

## خوب گوش دهید و بازخورد مناسبی داشته باشید

گوش دادن یک هنر است و کاملاً با شنیدن متفاوت است. در گوش دادن و بازخورد مناسب داشتن این نکته بسیار مهم است که حرف‌های طرف مقابل را با دقت بشنویم و در ادامه صحبت‌های او حرفی را بیان نکنیم تا حس خوبی به فرد بدهیم. آشنایی با اصول بازخورددهی مناسب یک هنر مهم است که لازم است فراگرفته شود تا ارتباط مؤثری شکل بگیرد. وقتی فردی چند دقیقه درباره موضوعی صحبت می‌کند و ما با هنرمندی، خلاصه‌ای از صحبت او را بیان می‌کنیم این را متوجه می‌شود که به او توجه داشته‌ایم و حتی اگر مشکل او را هم حل نکنیم با همان حس خوب می‌توانیم او را حفظ کنیم.

## منحصر به فرد بودن را جدی بگیرید

حتی اگر فرد برای یک مورد پرتکرار تماس می‌گیرد و با افراد زیاد در تماس هستید که این دغدغه را دارند، بهتر است به نحوی برخورد کنید که فرد احساس کند مشکل خاص خودش را دارد و چیزی عمومی نیست چراکه همه افراد حتی در مسائل مضر هم دوست دارند منحصر به فرد و متفاوت باشند.

## کاربرد محترمانه کلمات را فراموش نکنید

در بسیاری از موارد حتی با وجود صمیمیت هم توصیه نمی‌شود که صمیمیت به عدم استفاده از کلمات محترمانه منجر شود. این نوع استفاده از کلمه‌ها برای افراد حس ارزشمند بودن ایجاد می‌کند و در موارد زیادی عدم استفاده از آنها حس توهین را به وجود می‌آورد. صحبت‌های دیگران را قطع نکنید. درست است که بر اساس تجربه ممکن است بتوانید صحبت‌های دیگران را حدس بزنید اما این یک توهین است که صحبت دیگری را قطع کنید و عملاً با این کار به مکالمه خاتمه داده‌اید و صحبت‌های بعدی بدون هیچ‌گونه تمرکزی ادامه پیدا می‌کند.

### هیچ‌گاه دیگران را منتظر نگذارید

منتظر گذاشتن فردی که جواب سؤال او را نمی‌دانید یا لازم است کاری را برای او پیگیری کنید، یک اشتباه پرتکرار است. بهتر است در این شرایط و شرایط مشابه با اعلام زمانی مجدد با او تماس بگیرید و از او فرصت بخواهید که بررسی‌ها را انجام دهید و بعد از آن با او تماس گرفته و او را مطلع کنید.

### تشکر و قدردانی کنید

در پایان گفت‌وگوها از وقتی که صرف کرده‌اند، تشکر کنید و حتی اگر فردی به دلیل انتقاد تماس گرفته از او به خاطر انتقادش تشکر کنید و حس خوبی به وجود بیاورید.

### حس پایانی را جدی بگیرید

همیشه آخرین حس هر ارتباط ماندگاری بالاتری دارد به همین دلیل لازم است پایان مکالمه با سپاس و قدردانی و خداحافظی همراه با بیان مجدد نام مخاطب باشد.

چیزی که در پایان مکالمه باید جدی گرفته شود، این است که اجازه دهید فرد مقابل گوشی را قطع کند و سریع نسبت به قطع کردن اقدام نکنید. همین چند ثانیه مکث تأثیر بسیار زیادی در حس نهایی دارد.

[www.memaric.com](http://www.memaric.com)

[www.memaric.ir](http://www.memaric.ir)