

الاتصالات الشفهية

الاتصالات الشفهية

غالباً ما يمثل السكرتير حلقة مهمة من حلقات الاتصال بين الجهات الخارجية أو الأشخاص العاملين في نفس الشركة والمدير ، حيث يقوم بالإجابة على المكالمات الهاتفية ، ومقابلة الأشخاص بهدف تحديد المواعيد المناسبة لمقابلة المدير .

لذلك فإن من الأهمية بمكان ، أن يمثل السكرتير واجهة جيدة للشركة من خلال طريقة المعاملة التي تتسم بالتفهم واللفظ و راحة الصدر واللباقة ، حيث أن السكرتير من خلال عمله يكون على تماس مباشر مع نوعية مختلفة من الأشخاص يتباينون من الناحية الشخصية و الوظيفية والثقافية والاجتماعية ، لذلك يتوجب عليه إعطاء انطباع جيد من خلال معاملته معهم حيث أن غالباً ما تكاد ردود أفعال هؤلاء الأشخاص تجاه المدير والشركة مبنية على أسلوب تعامل السكرتير معهم

ونظراً لما تقدم فيجب على السكرتير أن يولي اهتماماً خاصاً في طريقة الرد على المكالمات الهاتفية واستقبال الأشخاص ، وفيما يلي سوف نحاول إيراد بعض الملاحظات التي تساعد السكرتير على القيام بذلك بشكل أفضل.

المكالمات الهاتفية.

أن الهاتف وسيلة مهمة من وسائل الاتصال لا يمكن الاستغناء عنه في أية شركة أو مؤسسة ، وان من الأعمال اليومية الهامة التي يطلع بها أي سكرتير هو الرد على المكالمات الهاتفية التي ترد إلى مكتب المدير.

لذلك من الضروري ملاحظة الأمور الآتية في الرد على المكالمات الهاتفية ومحاولة تطبيقها قدر الإمكان.

الصوت:

من غير الضروري أن يمتلك السكرتير صوت جميل ، حيث أن الصوت الجميل لوحده ليس هو الطريقة الوحيدة لاجتذاب انتباه الآخرين.

أن المقصود هنا بالصوت هو قابلية السكرتير على التحكم وضبط صوته بشكل مؤثر بحيث يمكن أن يؤدي الغرض المطلوب من المحادثة . وتجدر الإشارة هنا إلى أن هناك عدة عوامل يجب أخذها بعين الاعتبار لأجراء محادثة ناجحة

وتقع ضمن الصوت ، كمثال على ذلك التحكم بنبرات الصوت ، رفع الصوت وخفضه حسبما يقتضي الحال ، وضبط مخارج الكلمات بشكل واضح.

وتبرز أهمية هذه النقطة وهي الصوت من خلال المحادثات الهاتفية حيث أن السكرتير هو الذي يقوم بالإجابة على المكالمات الهاتفية ، فان أتقن فن التحكم بصوته يعطي انطباعا حسنا عنه شخصيا وعن الشركة الذي يعمل بها

أضف إلى ما تقدم فان السكرتير لابد أن يتحدث بشكل واضح بحيث يتجنب المستمع الطلب إليه إعادة ما قاله ذلك كنتيجة لعدم وضوح الصوت أو التحدث بطريقة غير واضحة ، حيث أن كثيرا من الناس يتخرجون من سؤال المتحدث بإعادة ما قاله ذلك كنتيجة عدم وضوح الصوت أو التحدث بطريقة غير واضحة ، وبذلك قد يضيع جزء مهم من المكالمات الهاتفية والتي قد يترتب عليها نتائج اعمق قد تؤدي إلى ضياع فرص مهمة للشركة .

لذلك يتوجب على السكرتير التركيز على تعلم الأسلوب الناجح فيها يختص بالصوت.

استلام المكالمات

يجب على السكرتير أن يتذكر دائما بان جهاز الهاتف الموجود في المكتب مخصص لاستلام المكالمات الرسمية الخاصة بعمل الشركة ، وعليه فان انشغاله بأية مكالمات غير ضرورية سوف يؤدي إلى عرقلة أعمال الشركة وبالتالي إعطاء فكرة سيئة عن طريقة ممارسة الشركة لإعمالها.

ومما تقدم يجب على السكرتير مراعاة عديدة عند استلام المكالمات الهاتفية واهم هذه الأمور يكمن تلخيصها بما يلي

-الرد على الهاتف بالسرعة الممكنة وبالذات بعد الرنين الأول أو الثاني ، حيث أن المتصل الذي يضطر إلى الانتظار الطويل قبل أن يجاب عليه غالبا ما يكون مشغولا هو الآخر ، وقد يأخذ فكرة سيئة عن الطريقة التي تدار بها أعمال الشركة.

- محاولة إنهاء المكالمات بشكل لبق ، حال الانتهاء من معرفة الهدف منها وتسجيل الملاحظات المطلوبة ، نظرا لمراعاة عدم شغل الهاتف.

- يجب على السكرتير عدم ترك مكانه لأمر غير ضروري ، وإذا اضطر إلى ذلك ، عليه مراعاة تهيئة شخص آخر لاستلام المكالمات بدلا منه ، سواء كان ذلك الشخص زميلا له في نفس الدائرة أو عاملة البدالة التي يجب إخطارها من قبل السكرتير إنه سوف يضطر لترك مكانه لفترة معينة ، حتى تتمكن من استلام المكالمات من جانبه ، وإخبارها كذلك بمكان تواجده حتى تتمكن من الاتصال به عند الضرورة.

- مراعاة بدء المكالمات بأسلوب لطيف وواضح يبين اسم الشركة أو المكتب.

محاولة التمييز بين المكالمات المحلية والدولية ، حيث أن الأشخاص الذين يتصلون من دول أخرى غالبا ما يحاولون اختصار المكالمات إلى الحد الأدنى الضروري لكون المكالمات تكلف مبالغ لا يستهان بها ، وفي هذه الحالة يجب على السكرتير مساعدتهم في إيصال ما يريدون قوله أو معرفته بأقصر وقت ممكن.

في أي مكالمة ، يجب على السكرتير الانتباه لأخذ اسم المتصل والشركة التي يمثلها ورقم الهاتف حتى يتسنى للمدير الاتصال بالشخص المتصل لاحقا.

إنهاء المكالمات:

عند انتهاء الشخص المتصل من إبلاغ السكرتير بما يريد ، عليه التأكد من صحة المعلومات التي حصل عليه من المتصل خصوصا إذا كانت المكالمات تحمل معلومات كثيرة ، حيث انه في العادة إذا حاول السكرتير تكرار المعلومات ، فإن ذلك قد يترك انطباعا لدي المتصل بان السكرتير لم يستطيع أن يفهم المعلومات كاملة خصوصا إذا حدث خطأ أثناء تكرار المعلومات من قبل السكرتير.

ويفضل عند إعطاء المعلومات أن يقوم السكرتير بتسجيل النقاط عند قيام الشخص المتصل بإملاء المعلومات عليه حتى لا يفوته شيء ، وبعد الانتهاء من ذلك توجز النقطة المهمة في المحادثة للتأكد من ذلك ، وبعد انتهاء المكالمات ينتظر أن يقفل الطرف الثاني الخط قبل أن يقوم السكرتير بأقفاله ، لان ذلك يتماشى مع أسلوب المحادثة الجيدة .

جميع الحقوق محفوظة © الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي