

مهارت های ارتباط تلفنی- بخش دوم: تلفن؛ دوست خوب یا بد؟

زمان مطالعه: ۲ دقیقه



modamcrm.com

تلفن؛ دوست خوب یا بد؟

در شماره اول از این سری یادداشت ها که با موضوع مهارت های ارتباط تلفنی منتشر می شود، مروری بر تلفن و حضورش در زندگی مان داشتیم. روزگاری که تلفن نبود و کم کم وارد زندگی هایمان شد و هم از این که چنین امکانی داریم و می توانیم با دیگران به راحتی ارتباط برقرار کنیم مسرور بودیم... و تا امروز که دیگر کمتر کسی می تواند زندگی بدون تلفن را تصور کند. امروزه تلفن های ثابت در همه خانه ها، شرکت ها، ادارات، کارخانجات و... و همه محل های ثابت حضور دارند و تلفن های همراه نیز در دستان همه موجود است و شاید اغراق نباشد اگر بگوییم «تلفن از خودمان به ما نزدیک تر است». بسیاری از اپلیکیشن ها و پیام رسان ها بر پایه تلفن طراحی شده اند و روی تلفن های همراه نصب می شوند و ما به طور شبانه روز با تلفن (اعم از همراه و ثابت) در حال برقراری ارتباط با دیگران هستیم.

در این یادداشت ها، آنچه از تلفن و کاربردهایش مورد نظر داریم، کاربردهای تجاری و کاری است و منظورمان روابط خانوادگی و دوستانه نیست. هر چند که این نوع روابط نیز مهم هستند و برقراری روابط موثر از این نوع نیز از طریق تلفن نیز نیاز به مهارت دارد. اما منظورمان کاربرد تلفن در کسب و کارها و روابط تجاری و... است.

با این پیش فرض، اگر در دنیای کسب و کار و تجارت هستید، کمی به تلفن خود فکر کنید. اعم از ثابت و همراه! مثلاً همین تلفن همراهی که امروزه همه آن را در دست دارند و جزء لاینفک زندگی همه ماست. در ماه چقدر هزینه تلفن شماست؟ هزینه مکالمات تلفنی شما چقدر است؟ سایر هزینه های تلفن شما (اعم از هزینه اینترنت و...) چقدر است؟ بعضی از شما و نیز خود من! در ماه مبلغ زیاد و قابل ملاحظه ای را بابت تلفن



آدرس سایت: modamcrm.com

تلفن تماس: ۰۲۱-۲۸۴۲۱۶۰۸

تلفن تماس و واتس آپ: ۰۹۰۳-۹۱۵۱۰۷۵

هزینه می کنیم. اما مهم این است که آیا این دوست همیشگی و همراه باوفای شما (تلفن) که هر ماه هزینه های زیادی روی دست شما می گذارد، برای شما درآمدی هم دارد؟ این درآمد چقدر است؟ اگر میزان هزینه و درآمد ناشی از تلفن خود را دارید، با یک محاسبه ساده می توانید سود یا ضرر آن را محاسبه کنید؟ اگر درآمدهایتان از هزینه هایتان بیشتر است، بررسی کنید که چقدر بیشتر است؟ هر چه این عدد بزرگتر باشد، میزان کارایی تلفن شما بیشتر است و شما در استفاده از تلفن موفق تر هستید.

برای افرادی که شاید مانند سایرین در دنیای کسب و کار نیستند، این تحلیل چگونه خواهد بود. بی شک تلفن برای آنها به جز این که وسیله ای ارتباطی است که ارتباطات آنها در انواع مختلف برقرار می کند و آن ها را به دنیای خارج از خود متصل می کند، برای آنها «مرکز هزینه» است.

بسیاری از ما، وقتی هزینه تلفن خود را پرداخت می کنیم، تصمیم می گیریم که استفاده از آن را مدیریت کنیم تا به این ترتیب این هزینه را مدیریت کرده باشیم و این یعنی مصرف این وسیله برایمان به صورت عادت درآمده است و برایمان درآمدی ایجاد نکرده است و یا درآمد ناشی از آن، میزانی نیست که رضایت بخش باشد و بتوان در قبال آن، هزینه اش را نادیده گرفت.



باید باور کنید که تلفن یک دارایی است، یک دارایی واقعی! که می تواند برایتان منفعت های زیادی داشته باشد. اما چگونه باید تشخیص دهید که تلفن برای شما دارایی واقعی است؟

modamcrm.com

برخی از تلفن ها اصطلاحاً زنگ خور خوبی دارند! یعنی مشتریان و... مدام با آن تماس می گیرند. این تلفن پر زنگ خور که از مشتریان سفارش می گیرد و فرد بهره بردار با پیگیری و ارتباط موثر تلفنی که با مشتریان خود برقرار می کند می تواند به وسیله آن خدمات بهتری به مشتریان ارائه کند، قطعاً برای مالک و یا فرد بهره بردار یک دارایی خوب است. همچنین اگر با تلفن خود با همکارانتان ارتباط برقرار می کنید و این ارتباط هماهنگی شما را بهبود می دهد و نیز باعث می شود که با وجود فاصله مکانی که از هم دارید، کارها را مدیریت، هماهنگ و انجام دهید و باعث راحتی شما در کسب و کار و زندگی می شود و در زمان و



آدرس سایت: modamcrm.com

تلفن تماس: ۰۲۱-۲۸۴۲۱۶۰۸

تلفن تماس و واتس آپ: ۰۹۰۳-۹۱۵۱۰۷۵

سایر هزینه ها صرفه جویی می کند و راهی برای کمک به خود و دیگران پیش روی شما می گذارد، آنگاه شما از تلفن خود به طور مناسبی استفاده می کنید و تلفن شما برای شما یک دارایی واقعی است.

اما از سوی دیگر، اگر تعداد تماس های بی پاسخ شما زیاد است، اطلاعات به طور مناسبی از طریق آن جابجا نمی شوند، کمکی به بهبود خدمات ارائه شده به مشتری نمی کند و بهبودی در روابط شما با همکاران و یا مشتریانانتان ایجاد نمی کند و... شما استفاده مناسبی از تلفن خود نمی کنید و می توان گفت تلفن برای شما یک «مرکز هزینه» است. به عبارت دیگر تلفن برای شما یک بدهی واقعی است.

حال کلاه خود را قاضی کنید؛ شما و تلفن تان در کدام یک از دو وضع گفته شده قرار دارید؟ اگر در وضع اول هستید و تلفن برای شما یک دارایی واقعی است، باید تلاش کنید تا وضع را از آنچه که هست بهتر کنید و کارایی تلفن خود را بیشتر و بیشتر کنید. آموختن مهارت های ارتباط تلفنی، به شما در این مسیر کمک خواهد کرد.

اگر در وضع دوم قرار دارید و تلفن برای شما یک مرکز هزینه و یک بدهی واقعی تلقی می شود، باید تلاش کنید که از وضع دوم حرکت کنید و با تبدیل ضعف ها به قوت، مشکلات را یکی یکی برطرف کرده و به وضع اول برسید تا تلفن شما نه تنها مرکز هزینه و بدهی واقعی نباشد، بلکه تبدیل به یک دارایی واقعی شود. در این مسیر نیز یادگیری مهارت های تلفنی به برطرف کردن مشکلات کمک خواهد کرد.

دیدیم که نحوه استفاده و بهره برداری شما از تلفن تعیین کننده است و مشخص می کند که شما در کدام وضع قرار دارید. اول یا دوم! پس باید در فعالیت ها و نحوه استفاده تان از تلفن بازنگری کنید و آن را بهبود دهید تا تلفن شما از یک بدهی واقعی به یک دارایی واقعی تبدیل شود.

تلفن، دوست و همکار شماست. اما دوست پرهزینه! دوستی که برایش هزینه زیادی می کنید، حال نوع رفتار و رابطه شما با اوست که نشان می دهد این رابطه دوستانه، بهره وری دارد یا خیر؟ یا از نظر اقتصادی به صرفه است یا خیر؟

اگر این دوست شما (تلفن) بتواند یار شما باشد؛ یعنی باعث صرفه جویی در وقتتان شود و کارهایتان را آسان تر و راحت تر کند و ارتباط شما با دیگران را تسهیل کند و هماهنگی شما و همکارانتان را بیشتر کند و کمک کند که اوضاع و کارها در کنترلتان باشد و در شما حس خوب رضایتمندی و مفید بودن ایجاد کند، شما را در دسترس و به روز نگه دارد و موجب دسترسی فوری شما به افراد و نیز اطلاعات مورد نیاز شود و... شما و او رابطه سازنده دارید و او برایتان دوست مفید و مناسبی است. زیرا باعث رشد و ترقی روز افزون شما می شود. پس باید عاشق دوستتان شوید...



آدرس سایت: modamcrm.com

تلفن تماس: ۰۲۱-۲۸۴۲۱۶۰۸

تلفن تماس و واتس آپ: ۰۹۰۳-۹۱۵۱۰۷۵



هنگامی عاشق تلفن می‌شوید که:

- در وقت صرفه‌جویی کند.
- کارها را راحت‌تر کند.
- به ارتباط شما با دیگران کمک کند.
- کمک کند تا اوضاع را کنترل کنید.
- باعث شود احساس محبوب شدن به شما دست دهد.
- شما را به‌روز نگه دارد.
- دسترسی فوری به افراد و اطلاعات را برای شما میسر سازد.
- در انجام کارها به شما کمک کند.
- به عنوان یک طناب نجات عمل کند.

modamcrm.com

برگرفته از کتاب راهنمای مهارت های ارتباط تلفنی- ترجمه دکتر فرشید عبدی

در مقابل، اگر این دوست شما (تلفن) به جای آنکه یار شما باشد، بار شما باشد! یعنی: باعث بی‌نظمی ذهنی و فکری شما شود و تمرکز شما را به هم بریزد و موجب اتلاف پول و زمان و انرژی شما شود و به جای اینکه مشکلات شما را کمتر کند به آنها بیفزاید و باعث تاخیر در کارهایتان شود، پس رابطه شما با او رابطه ای مخرب است و او برایتان دوست خوبی نیست. زیرا باعث رشد و ترقی شما نمی‌شود و بلکه برعکس عمل می‌کند. پس طبیعی است که از او بیزار باشید...



زمانی از تلفن بیزار می‌شوید که:

- مانع تمرکز شما شود.
- رشته افکار شما را قطع کند.
- برنامه‌های شما را بهم بریزد.
- باعث تأخیر شود.
- فشارها و مشکلات را افزایش دهد.
- جای شما را تنگ کند.
- وقت شما را تلف کند.
- یک لحظه به شما امان ندهد.

modamcrm.com

برگرفته از کتاب راهنمای مهارت های ارتباط تلفنی- ترجمه دکتر فرشید عبدی



آدرس سایت: modamcrm.com

تلفن تماس: ۰۲۱-۲۸۴۲۱۶۰۸

تلفن تماس و واتس آپ: ۰۹۰۳-۹۱۵۱۰۷۵

راه سومی هم وجود دارد. دقت کنید که ما تلفن را مانند دوست شما معرفی کردیم. اما این شماست که او را به دوست خوب یا دوست بد! بدهی واقعی یا دارایی واقعی تبدیل می کنید. این شما و رفتار شما و نیز نحوه کاربرد آن است که این واقعیت های تلخ و شیرین را رقم می زند. راه سوم این است که رویکرد خود را به این وسیله تغییر دهید و با یادگیری مهارت های مربوطه به استفاده موثر از آن، به کیفیت ارتباطات تلفنی خود بیافزایید و خود را به یک کاربر موفق و برتر آن تبدیل کنید....



تنها چیزی که می تواند موجب
تبدیل تلفن از یک بدهی به
دارایی و یا برعکس گردد، فعالیتها
و نحوه استفاده خود شماست.

modamcrm.com

برگرفته از کتاب راهنمای مهارت های ارتباط تلفنی- ترجمه دکتر فرشید عبدی

در قسمت های بعدی این سلسله یادداشت ها که بر اساس کتاب راهنمای مهارت های ارتباط تلفنی؛ نوشته ماری ریچاردز و با ترجمه روان دکتر فرشید عبدی توسط «مرکز دانش مدیریت ارتباط با مشتری» (مدام) منتشر شده است را دنبال کنید تا بیشتر در این باره گفتگو کنیم و بر مهارت های خود بیفزایید همراه باشید....

این نوشته، اقتباس و بازنگارشی است از کتاب راهنمای مهارت های ارتباط تلفنی؛ نوشته ماری ریچاردز و ترجمه دکتر فرشید عبدی که توسط «مرکز دانش مدیریت ارتباط با مشتری (مدام)» منتشر شده است.



آدرس سایت: modamcrm.com

تلفن تماس: ۰۲۱-۲۸۴۲۱۶۰۸

تلفن تماس و واتس آپ: ۰۹۰۳-۹۱۵۱۰۷۵