TELEFONLA İLETİŞİM BECERİLERİ

Telephone Skills



"Süper telefon kullanıcısı" haline gelerek kazanım sağlamaya yardımcı olacak bir cep dolusu ipucu ve yöntem

Mary Richards

"Telefonda profesyonel ve dinamik bir imaj sergilemesi gereken herkes için güçlü bir mesaj. Kesinlikle bir 'süper kullanıcı' olmak istiyorum."

Samanta Reynolds,
Yardım Masası Müdürü,
Canon (UK) Ltd.

"Mükemmel! Bu temel yöntemlerde ustalaşın; tüm telefon görüşmelerinizde hâkimiyeti ele alın ve her geçen gün daha fazlasını elde edin."

Mike Richards, Satış ve Pazarlama Müdürü,
Liquid Drop Ltd.

TELEFONLA İLETİŞİM BECERİLERİ

Telephone Skills

First published as the Telephone Skills Pocketbook by Mary Richards. (c) Mary Richards 2007.
Turkish translation published by arrangement with Management Pocketbooks Ltd.



The contents of this electronic book (text and graphics) are protected by international copyright law. All rights reserved. The copying, reproduction, duplication, storage in a retrieval system, distribution (including by email, fax or other electronic means), publication, modification or transmission of the book are STRICTLY PROHIBITED unless otherwise agreed in writing between the purchaser/licensee and Management Pocketbooks.

Depending on the terms of your purchase/licence, you may be entitled to print parts of this electronic book for your personal use only. Multiple printing/photocopying is STRICTLY PROHIBITED unless otherwise agreed in writing between the purchaser and Management Pocketbooks.

If you are in any doubt about the permitted use of this electronic book, or believe that it has come into your possession by means that contravene this copyright notice, please contact us.

TELİF HAKKI UYARISI: LÜTFEN OKUYUNUZ.

Bu elektronik kitabın içeriği (metin ve grafikler) uluslararası telif hakkı yasası ile korunmaktadır. Tüm hakları saklıdır.

Alıcı/lisans sahibi ile Management Pocketbooks arasında aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça, kitabın kopyalanması, çoğaltılması, bir erişim sisteminde saklanması, dağıtılması (e-posta, faks veya diğer elektronik araçlar dahil), yayınlanması, değiştirilmesi veya iletilmesi KESİNLİKLE YASAKTIR.

Satın alma/lisans koşullarınıza bağlı olarak, bu elektronik kitabın bazı bölümlerini kendi kullanımınız için yazdırma hakkınız olabilir. Alıcı ile Management Pocketbooks arasında aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça birden fazla baskı/fotokopi KESİNLİKLE YASAKTIR.

Bu elektronik kitabın izin verilen kullanımı hakkında herhangi bir şüpheniz varsa veya bu telif hakkı bildirimine aykırı yollarla elinize geçtiğini düşünüyorsanız, lütfen bizimle iletişime geçin.

MANAGEMENT POCKETBOOKS

Wild's Yard, The Dean,
Alresford, Hampshire
SO24 9BQ UK

Tel: +44 (0)1962 735573
Fax: +44 (0)1962 733637
sales@pocketbook.co.uk
www.pocketbook.co.uk

SOCAR

Turkish translation published by arrangement with Management Pocketbooks Ltd.

İÇİNDEKİLER



GİRİŞ 1
Bir iş varlığı; bir mesleki sorumluluk; telefonla ilişkiniz; "süper kullanıcı" ile "lakayıt kullanıcı"; kendi telefonla iletişim becerilerini değerlendirmeye almak



"İLETİŞİM KURAN" KİŞİ OLMAK 15
İletişimin ilkelerine ve uygulanışına dair açıklamalar



"ARAYANIN İRTİBATI" OLMAK 35
Arayanlara kötü bir telefon görüşmesi yaşatmanın on yolu; arayanın ne istediğini bilin; arayanlara iyi bir telefon görüşmesi yaşatmanın on yolu; telefona cevap vermek; mesajları not etmek ve aramaları yönlendirmek; şikâyetler



"ARAYAN" KİŞİ OLMAK 63
Telefon konuşmasına hazırlanmak ve görüşme yapmak; insanlara ulaşmak; bilgi edinmek ve istediğini elde etmek; şikâyetini iletmek; pazarlık etmek



KARŞILIKLI ANLAYIŞ VE UYUM YARATAN KİŞİ OLMAK 77
Insanları soğutmanın yolları; anlayış ve uyum yaratmak ve bunu kullanmak



SÜPER TELEFON KULANICISI OLMAK 85
"Süper Kullanıcı"nın Yemini: "Sorumluluğu alacağım ve telefonu işime yarayacak şekilde kullanacağım. Zamanı boşa tüketenleri bulup ortadan kaldıracağım. Her zaman 'Süper Kullanıcı'nın hâkimiyet yöntemlerini kullanacağım."



GİRİŞ

TELEFON

1876'da Alexander Graham Bell, telefonu icat edip patentini aldı.

Aradan neredeyse 140 yıl geçmiş olsa da telefon hâlâ gelişmeye devam ediyor ve iletişim şeklimizi devrim niteliğinde değiştirmeyi sürdürüyor.



Bu cihaza verilen ismi oluşturan Yunanca kökenli kelimelerden "Tele", "uzak, uzaktan", "fon" ise "ses, sesleniş" anlamına gelmektedir.

İŞ YAŞAMININ TEMEL BİLEŞENİ

Gelişen teknolojiler iletişim sistemleri ve yöntemleriyle alakalı sürekli yenilikler ortaya koyarken, telefon iş iletişiminin temel bir bileşeni olmaya devam etmektedir.



BİR BİLEŞEN Mİ YOKSA SIRADAN BİR UNSUR MU?

Telefon nadir bulunan bir eşya olmaktan çıkıp sıradan bir araç haline geldikçe, onunla olan ilişkimiz de değişti. Telefon artık doğal bir parçamız. Ne var ki telefonun, farklı iki işlevi olduğunu unutabiliyoruz:

- Bir iş aracı
- Bir iletişim aracı

Yani telefon, iş süreçlerinde kullanılan kıymetli bir varlık olarak ele alınmalıdır.



Rutherford B. Hayes
ABD eski Başkanı
(1822-1893)

GİRİŞ

KIYMETLİ BİR İŞ VARLIĞI

Telefon iş için kullanıldığında önemli bir değer teşkil eder:

- ✔ Müşterilerden sipariş almayı sağlar.
- ✔ Müşteriye verilen hizmeti geliştirir.
- ✔ Yardım hattı hizmeti sunmayı sağlar.
- ✔ Meslektaşlarla iletişim kurmayı sağlar.
- ✔ Uzaktan çalışmayı sağlar.
- ✔ Hayatı kolaylaştırır.
- ✔ Zaman kazandırır.
- ✔ Para tasarrufu sağlar.



Bununla birlikte,

AĞIR BİR İŞ YÜKÜ

... telefon, aşağıdaki gibi durumlarda omzunuza yüktür:

- ✘ Cevaplanmadığında
- ✘ Uygunsuz bir konuşma tarzı sergilendiğinde
- ✘ Bilgiler, aktarılan hususlar ve sayılar yanlış anlaşıldığında
- ✘ Aramalara geri dönülmediğinde
- ✘ Sağlanan hizmetin kalitesinden şüphe edildiğinde
- ✘ Aşırı otomasyon arayanı çileden çıkardığında



FARKI YARATAN NEDİR?

Telefonun kıymetli bir varlığa mı yoksa ağır bir yüke mi dönüşeceğini belirleyecek tek etmen,



SİZSİNİZ

TELEFONLA İLİŞKİNİZ

Şöyle zamanlarda telefona bayılırsınız:

- Zaman kazandırdığında
- İşinizi kolaylaştırdığında
- Sizi iletişimde tuttuğunda
- Hâkimiyeti elinizde tutmanıza yardımcı olduğunda
- Popüler olduğunuzu hissettirdiğinde
- Günceli yakalamanızı sağladığında
- İnsanlara ve bilgilere anında ulaşmanızı sağladığında
- İşlerinizi halletmenize yardımcı olduğunda
- Hayati işlevler gördüğünde

Aslında, çoğu zaman telefonsuz yaşayamayacakmışsınız gibi gelir.



TELEFONLA İLİŞKİNİZ

Şöyle zamanlardaysa telefon çekilmez olur:

- Dikkatinizi dağıttığında
- Düşünce akışınızı kesintiye uğrattığında
- Her şeyi baştan planlamanıza sebep olduğunda
- Geç kalmanıza neden olduğunda
- Üstünüzdeki baskıyı artırdığında
- Özel alanınızı işgal ettiğinde
- Boşa zaman harcamanıza neden olduğunda
- Size hiç boşluk yaratmadığında



HEP BİR "SÜPER KULLANICI" MISINIZDIR?

Konu telefonda konuşmak olunca tutumlar, hitabet biçimleri ve yöntemleri büyük farklılıklar gösterir. Belki de siz, bir "süper kullanıcı"sınızdır:

Tutum – Telefon, bulundurulmasının karşılığını vermek gereken faydalı bir araçtır.

Hitabet – Nazik ve verimli

Yöntem – Nereye varmak istediğinizi bilirsiniz.
– Ne söylemek istediğinizi bilirsiniz.
– Doğrudan konuya girer ve böyle devam edersiniz.
– Ne zaman veda edeceğinizi bilirsiniz.



YOKSA BAZEN BİR "LAKAYIT KULLANICI" MI OLUYORSUNUZ?

Tutum – "Ne de olsa sıradan bir cihaz... Telefonu kullanmak niye özel bir beceri gerektirsin."

Hitabet – "Dikkatsiz" diye tanımlanacak noktaya gelene kadar "lakayıt".

Yöntem – Sizde olmayan bir şey!

Not: "Süper Kullanıcı" ile "Lakayıt Kullanıcı" arasındaki yelpazede, o anki durumunuza, ruh halinize veya yaşadığınız baskıya bağlı olarak farklı yapraklarda yer alabilirsiniz. Belki de müşteri şikâyetleriyle muhatap olmakta süpersinizdir ama telefonda satış konusunda birkaç yaprak geridesinizdir. Ya da belki de meslek yaşamınız "o" konuşmaya bağlı olduğunda veya patronunuz aradığında daha az "lakayıt" oluyorsunuzdur!





"TELEFONLA İLETİŞİM" BECERİLERİNİZİ DEĞERLENDİRMEYE ALIN

Hiç şöyle şeyler yaptığınız oluyor mu?

- Telefondayken başka şeylerle uğraşmaya devam etmek
- Geri arayacağınızı söyleyip bunu yapmamak
- Çalan telefona bakmamak
- Konuşma sırasında sormanız gereken şeyi unuttuğunuz için tekrar aramak zorunda kalmak
- Bağlantı kesilmiş gibi yapmak
- Ofisteki arkadaşlarınıza, telefonda konuştuğunuz kişiyle alakalı birtakım yüz ifadeleri yapmak
- Arayan kişiyi başka bir dahili numaraya aktarırken kaybetmek
- Telefonda başka biriymişsiniz gibi rol yapmak ("Üzgünüm ama herkes çıktı, ofiste kimse kalmadı, ben temizlikçiyim")
- Bir kalem kâğıt bulmaya çalışırken arayan kişiye beklemesini söylemek
- Yazılı olarak not almadığınızın ortaya çıkması
- Telefon geldiğinde ahizeyi kaldırıp hemen geri kapatmak
- Dikkatiniz dağıldığı için karşı taraftan söylediklerini tekrar etmesini istemek

"TELEFONLA İLETİŞİM" BECERİLERİNİZİ DEĞERLENDİRMEYE ALIN

Ya da telefonda şöyle şeyler dediğiniz oluyor mu?



"SÜPER KULLANICI"YA KARŞI "LAKAYIT KULLANICI"

Peki, sizce hangisi olmalı; "Süper Kullanıcı" mı yoksa "Lakayıt Kullanıcı" mı?
Sonuçta, kaybedecek ne var ki?

- Müşteriler
- Siparişler
- Fırsatlar
- İş anlaşmaları
- İtibar
- Terfi
- İşiniz

Asıl soru şu: *"SÜPER KULLANICI olmamayı ikame edebilecek misiniz?"*





"İLETİŞİM KURAN" KİŞİ OLMAK

DÜZGÜN İLETİŞİM KURULMADIĞINDA

- Hatalar yapılır.
- Yanlış anla(şıl)malar yaşanır.
- Boşa zaman harcanmış olur.
- Sorunlara sebep olunur.
- İlişkiler gerilir.
- Siparişler kaybolur.
- Yanlış bilgiler iletilir.
- Talimatlar yanlış yönlendirir.
- Hakikatler çarpıtılır.
- Karmaşa yaşanır.
- Fırsatlar kaçırılır.
- İnsanlar şikâyet eder.
- Müşteriler başka yerleri tercih eder.



"İLETİŞİM KURAN" KİŞİ OLMAK

TANIDIK GELİYOR MU?



Telefondayken hiç şöyle şeyler tecrübe ediyor musunuz?

- Söylediğiniz şeyi tekrar etmeniz isteniyor mu?
- Kahveden bir yudum alıyor ya da "atıştırmaya" devam ediyor musunuz?
- Dinlemediğiniz için sunulan bilgilerin tekrarlanmasını istiyor musunuz?
- Kararlaştırılan şeyleri kayıt altına almayı unutuyor musunuz?
- Kendinizi tamamen zinde hissetmediğiniz bir haldeyken satış görüşmesi yapmaya çalışıyor musunuz?
- Karşı tarafı yanlış anladığınız oluyor mu?
- Telefondaki kişiyle aynı anda konuştuğunuz oluyor mu?
- Acelesi olan biri karşısında, kasıtlı biçimde lakayıt davrandığınız veya ağırdan aldığınız oluyor mu?
- Bilgileri yanlış not ettiğiniz oldu mu; mesela bir telefon numarasını?

İLKELER

İLETİŞİM, KELİMELERDEN FAZLASIDIR

"Yarın yeni bir işe başlıyorum." Konuşan kişi hevesli mi yoksa gergin mi; mutlu mu yoksa isteksiz mi?

Bu soruya cevap vermeniz için şunlar gereklidir:

- Ses tonunu, vurguları, ses seviyesini **duyabilmeniz**
- Yüz ifadelerini, jestleri, beden dilini **görebilmeniz**





İLKELER

İLETİŞİM GÖRDÜKLERİMİZ VE DUYDUKLARIMIZDAN İBARETTİR

İletişim şunların varolmasıyla mümkün olur:

SÖZCÜKLER

PARALİNGUİSTİKLER (Sözel anlamın ötesindeki sesli ifadeler) – Söyleme/konuşma biçimi (sesin inceliği, kalınlığı ve yüksekliği, vurgular, hız, duraklama/sessizlikler, telaffuz vb.)

BEDEN DİLİ – Yukarıdakilere eşlik eden hareketler

Bu üç unsur birlikte, tam anlamı verir.

Araştırmalara göre, bir konuda netliğe ihtiyaç duyduğumuzda, duyduklarımızdan ziyade gördüklerimize önem veririz. Bu yüzden, telefonla iletişim kurduğunuzda görünmeyenin boşluğunu doldurmanız gerekir.



İLKELER

KULLANDIĞINIZ KELİMELER

- Sözcükleri dikkatli seçin. Çünkü dinleyici size görmesi halinde sahip olacağı avantajlardan yoksundur.
- Dinleyicinin gözünde bir resim canlandıracak kelimeler kullanın.
- Netlik ifade etmeyen, muğlak kelimelerden kaçının.
- Konuşma sırasında, arada bir dinleyicinin sizi anlayıp anlamadığını kontrol edin.
- Zor anlaşılabilecek veya karıştırılabilecek kelimeleri yavaşça heceleyin ya da kodlayın; örneğin "Arslan", "Aslan" gibi duyulabilir.
- İsimleri, sayısal ifadeleri, talimatları ve adresleri konuşma içinde tekrar ederek kontrol edin; örneğin "500-55-9-128" kolaylıkla "555-928" şeklinde anlaşılabilir.



İLKELER

SESİNİZ

- Net bir sesle konuşun.
- Dosdoğru telefonun mikrofonuna/ahizesine konuşun.
- Duruşunuz sesinizi etkiler; konuşurken kambur oturmayın.
- Daha kararlı bir tonda konuşmanız gerekiyorsa, ayağa kalkın.
- Kelimelerinizin anlamını güçlendirmek için ses tonunuzu vurgulara göre ayarlayın.
- Keskin ve tasarruflu konuşun ama dostça davranın. Samimiyetten yoksun bir keskinlik sizi kaba gösterebilir.
- Telefondaki kişinin sesini net duyamıyorsanız, bunu belirtin.

İLKELER

BEDEN DİLİNİZ

Telefondayken;

- Görülmeyecek olsa bile, beden dilinizi kullanın. Beden dili olmadan sesiniz yapmacık, donuk ve cansız çıkabilir.
- Gülümseyerek konuşun; evet görülmeyecek ama "duyulacaktır".
- Gözlerinizi orta mesafede bir yere ya da yakınınızdaki bir şeye odaklayın; bu, iletişiminize konsantre olmanıza yardımcı olur.
- Beden dilini dinlemeyi öğrenin. Duraklamalara ve nefes alma düzenine kulak verin.





İLKELER

İLETİŞİMİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER

Telefon kullanırken etkili iletişim kurmanın önündeki en büyük engel, çoğu zaman birbirimizi görmememizdir. Ancak başka engeller de vardır:

- **Gürültü**: Hattaki, arka plandaki veya çevrenizdeki sesler
- **Dikkat dağıtıcılar**: Telefondayken başka bir şeyle ilgilenmeye kalkmanız ya da birinin ilginizi başka yöne çekmesi, dağıtması
- **Dil**: Kullandığınız jargon, kısaltmalar, kötü telaffuz veya alışılmadık bir şive, yanlış anlamalara yol açabilir.

"Süper Kullanıcı" olarak bu engelleri azaltabilirsiniz:

- Çevrenizdeki gürültüyü en aza indirebilirsiniz.
- Telefonda konuşurken çevrenizde yaşanan hareketliliğe, dikkat dağıtıcı unsurlara sırtınızı dönebilirsiniz.
- Yalnızca telefon görüşmenize odaklanabilirsiniz.
- Açık ve anlaşılır konuşabilirsiniz.
- Doğru anlaşılıp anlaşılmadığınızı kontrol edebilirsiniz.

"GÖRÜŞME"

KENDİNİZİ EN İYİ HİSSETTİĞİNİZ ZAMANLARDA ARAMA YAPIN

- Telefon görüşmelerinizi mümkün olduğunca kendinizi en iyi hissettiğiniz ve öyle de göründüğünüz zamanlarda yapın. Bazı kişiler sabahları daha zinde olurken, başkaları öğleden sonrayı tercih edebilir.
- Satış görüşmelerinizi, olumlu bir ruh hali içinde olduğunuz zaman yapın.
- Unutmayın, evden çalışıyorsanız, kanepede yayılmış bir şekilde konuşurken profesyonel biri gibi tınlamanın zor olabileceğini unutmayın.



"İLETİŞİM KURAN" KİŞİ OLMAK



"GÖRÜŞME"

TELEFONDAKİ KİŞİYLE AYNI KANALDA OLUN

Süper Kullanıcılar, arama yapan kişinin talep ve gereksinimlerine odaklanır.

- Acelesi olan bir arayan, canlı ve verimli olmanızı ister.
- Sohbet etmek isteyen bir arayan, ona zaman ayırmanızı bekler.
- Derdi olan bir arayan, empatinize ihtiyaç duyar.
- Şikâyeti olan bir arayan, durumu kavramanızı ve harekete geçmenizi ister.
- Yardım hattını ya da destek hattını arayan biri, rehberlik ve tavsiye verilmesini ister.

Arayan kişiyle aynı "dalga boyu"nda olmaya çalışın.



"GÖRÜŞME"

DOĞRU ŞAPKAYI TAKIN

Süper Kullanıcılar, farklı telefon görüşmelerinde hatta aynı görüşme içinde bile hangi role bürünmeleri gerektiğini içgüdüsel olarak bilirler:

Arama Türü	Rol
"... satın almak istiyorum. Lütfen bana ... gönderebilir misiniz."	Tedarikçi
"... konusunda ne yapmalıyım? ... konusunu nasıl halledebilirim?"	Danışman
"Sizce hangisi ... için uygundur?"	
Arayan empati, anlayış ve güvence arayışındaki dertli biri -	Destekçi
Arayanı içine düştüğü zorlu durumdan çıkarmak için -	Kurtarıcı
Arayanın sorunlarını çözmek ve şikâyetleri gidermek için -	Problem Çözücü

Bu roller arasında geçiş yapabilmek ve her birini etkili şekilde yerine getirmek için **sorular sorma**nız ve **aktif bir şekilde dinleme**niz gerekir.



"GÖRÜŞME"

İŞE YARAR SORU TİPLERİ

Açık uçlu sorular daha fazla bilgi edinmek için kullanılır:

- "Bu işi halletmem ne kadar sürer?"
- "Eğer ... olursa ne gibi bilgilere ihtiyaç duyulacak?"

Açık uçlu sorular genellikle şu kelimelerle başlar:
Kim, Ne, Neden, Ne Zaman, Nerede, Nasıl

Kapalı uçlu sorular ise "Evet" ya da "Hayır" diye cevaplanan ya da yine kısa, doğrudan yanıtlar talep eden sorulardır. Doğru bilgileri elde etmeye yararlar. Örneğin;

- "Şirketinizin bir eğitim departmanı var mı?"
- "Mallar pazartesi mi yoksa salı günü mü teslim edilecek?"



"GÖRÜŞME"

İŞE YARAR SORU TİPLERİ (Devamı)

Derinleşen sorular ayrıntıları ortaya çıkarmak için kullanılır:

- "Bu olay tam olarak nasıl gerçekleşti?"
- "Ne gibi adımları attınız?"

Yansıtıcı sorular ise birinin söylediklerini tekrar ederek veya özetleyerek oluşturulur. Bu sorular, söylediklerini anladığınızı gösterir. Mesela;

- "Yani aslında bu durumun ele alınış biçiminden memnun değilsiniz, öyle mi?"
- "Yeni düzenlemeler sizi rahatsız ediyor, değil mi?"

Bu soruları şunlar gibi amaçlarla kullanabilirsiniz:

- Sorunları çözmek için
- Duyguların baskın olduğu durumların yatışmasına yardımcı olmak için

"İLETİŞİM KURAN" KİŞİ OLMAK



"GÖRÜŞME"

KAÇINMAK GEREKEN SORU TİPLERİ

Şu tip sorular sormaktan kaçının

- Sadece sizin kendi bakış açınızı doğrulayan türdeki **yönlendirici sorular**
  - "Bunu o şekilde yapmadınız, öyle değil mi?"
  - "Sizce de bu şekilde yapmak daha iyi olmaz mı?"
- Bir araya geldiklerinde kafa karışıklığı yaratacak **zincirleme sorular**
  - "Ne yani, ... mi demek istediler...? Peki ya...? ... hakında hiçbir şey söylemediler mi...?"

Asla cevap almak istemediğiniz sorular sormayın.



"GÖRÜŞME"

AKTİF BİÇİMDE DİNLEYİN

İşitme pasif bir eylemdir. Buna karşın dinleme aktiftir ve şunları kapsar.

1. Alımlama
2. Özümseme
3. Yorumlama
4. Kontrol etme
5. Cevaplama

Örnek:

"Müsait odanız var mı?" (**Alımlama**)

Elbette var, ancak bana asıl sorulan şey bu değil. (**Özümseme**)

Muhtemelen akıllarında belirli tarihler ve belli özelliklere sahip odalar var. İşe tarihleri kontrol ederek başlayacağım. (**Yorumlama**)

"Hangi tarihlerde konaklamayı düşünüyorsunuz Bay Fraser?" (**Kontrol etme**)

"O tarihlerde hem tek hem de çift kişilik odalarımız var. Hangisiyle ilgileniyorsunuz?" (**Cevaplama**)



"GÖRÜŞME"

AKTİF BİÇİMDE DİNLEYİN (Devamı)

Aşağıdakiler aktif biçimde dinlemenize yardımcı olur:

- Dikkat dağıtıcı unsurlardan kaçınmak
- Not almak ve böylece odak sağlamak
- Rahat bir pozisyon almak

Şöyle davranışlar aktif biçimde dinlediğinizi görünür kılar:

- "Hı hı", "mmm" gibi ünlemlerle karşılık vermek
- Muhatabınızın sözünü kesmemek

Şunlar doğru anlayıp anlamadığınızı kontrol etmeyi sağlar:

- Sorular sormak
- Anahtar noktaları özeteyerek tekrarlamak.

Şunlar ise söylenenleri anladığınızı ortaya koymaya yarar:

- "Anlıyorum", "Elbette" gibi ifadeler kullanın.
- Söylenenleri farklı biçimde ifade edin; "Yani benden istediğiniz ..."

İletişim, muhatabınızla yüz yüzeyken bile yeterince zor olabilir. Bu nedenle telefondayken, hem karşı tarafı doğru anladığınızı hem de muhatabınızın sizi doğru anladığını denetlemek daha da önem kazanır.

"İLETİŞİM KURAN" KİŞİ OLMAK



"GÖRÜŞME"

KONUŞMAK VE İŞARET VERMEK

Yüz yüze iletişim kurarken, konuşma sırasının karşı tarafta olduğunu göz temasıyla belirtiriz. Telefonda konuşurken ise, duraklayarak ya da soru yönelterek karşı tarafa işaret veririz.

İşaret verdiğinizde, karşı tarafa şunları yapması için zaman tanıyın:

1. Söylenenleri özümsemesi
2. Sessizlik işaretini fark etmesi
3. Yanıt vermesi

İşaretinizi verdikten sonra;

1. Bekleyin – sabırlı olun.
2. İşaretinizi boşa düşürmeyin.
3. Üstüne başka bir soru veya yorum eklemeyin.

Şunlar gibi durumlarda, daha uzun sessizlikler yaşanmasına hazırlıklı olun:

- Müzakere ederken, pazarlık yaparken
- Bir soru yönelttiğinizde
- Bir teklif ya da öneri sunduğunuzda



"GÖRÜŞME"

İLETİŞİMİ GELİŞTİRMEK İÇİN TEMPOYU YAVAŞLATIN

Bazen telefon görüşmelerinde, insanlar çok hızlı konuştuğu için iletişim zorlaşabilir. Söylenenleri özümsemek ya da not almak için zamana ihtiyacınız olduğunu unutabilirler.

Arayan kişiyi daha net anlamak istediğinizde:

- Onlardan daha yavaş konuşmalarını isteyin.
- Söylediklerini kendi ifadelerinizle tekrarlayın.
- Konuşmaya yön verin; böylece kendinize uygun bir tempo belirleyebilirsiniz.

Not almak istediğinizde:

- Arayan kişiden, not alabilmeniz için daha yavaş konuşmasını isteyin; çoğunlukla konuşma hızlarını size zaman verecek şekilde ayarlarlar.
- Yine de fazla hızlı konuşuyorlarsa, söylenenleri not almanızla eşzamanlı olarak sesli tekrar edin.



"GÖRÜŞME"

OLUMLU BİR DİL KULLANIN

Kelimelerinizi dikkatle seçin.

Aşağıdaki ifadeleri, karşı tarafta yaratacakları etki bağlamında kıyaslayın:

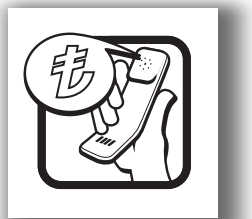
1- "Departman saat 9'a kadar açılmıyor, bu yüzden o zamana kadar bir şey yapamam."

2- "Departman saat 9'da açılıyor, bu yüzden açılır açılmaz onlarla iletişime geçip size hemen geri döneceğim."

"Bilmiyorum" cevabını şununla karşılaştırın: "Sizin için öğreneyim."

"Beklettiğim için özür dilerim" derseniz, karşı tarafı "Evet kusurlusun, özür dilemelisin" benzeri düşüncelere sevk edersiniz.

"Beklediğiniz için teşekkür ederim" ifadesi ise, "Sorun değil" gibi bir tepkiyi teşvik eder.



"ARAYANIN İRTİBATI" OLMAK

"ARAYANIN İRTİBATI" OLMAK



SEÇİM SİZİN...

Rakiplerinizin işini büyütebilirsiniz:

- Kötü bir telefon görüşmesi yaşayan 10 müşteriden 9'u, gördükleri muameleden ötürü o şirketle çalışmayı bırakmayı tercih eder.

Ya da kendi işinizi büyütebilirsiniz:

- Her yıl milyonlarca insan, iyi bir telefon hizmeti almalarını takiben, söz konusu şirketleri olası müşterilere tavsiye etmektedir.





ARAYANLARA <u>KÖTÜ</u> BİR TELEFON GÖRÜŞMESİ YAŞATMANIN ON YOLU

- ✘ Telefon numaranızı bulmalarını zorlaştırın.
- ✘ Hattınızı sürekli meşgul tutun.
- ✘ Onları birimden birime yönlendirin.
- ✘ Her yönlendirmede aynı şeyleri baştan anlatmalarını sağlayın.
- ✘ Arayanları beklemeye alın ve hoşlanmadıkları müzikler dinlemeye zorlayın.
- ✘ Onları kaale almayın.
- ✘ Sordukları şeyin sizin işiniz olmadığını; sizin bir hatanız olmadığını; o tip bir uygulamanız olmadığını veya bunun sizin sorununuz olmadığını söyleyin.
- ✘ Onlara kendilerini bir işleme tabi tutuluyormuş gibi hissettirin.
- ✘ Tatmin edici bir çözüm sunmayın.
- ✘ Yapacağınızı söylediğiniz şeyi yapmayı unutun.

"ARAYANIN İRTİBATI" OLMAK

ARAYANIN NE İSTEDİĞİNİ BİLİN



"İstenmeyen" e-postalar arttıkça, reklamlar daha etkileşimli hale geldikçe ve pazarlama teknikleri daha komplike hale geldikçe, müşteriler olarak haklarımızın daha fazla farkına varıyoruz. Bunun sonucunda beklentilerimiz de yükseliyor.

Seçeneklerimiz olduğunu fark ediyor ve daha talepkâr hale geliyoruz. Eğer ihtiyaçlarımız karşılanmıyorsa, bunu yapacak başka birini bulma yönünde bir anlayış geliştiriyoruz.

Peki, arayanlar ne ister?



Kolaylık	(**C** onvenience)
İş bitiricilik	(**A** ction)
Çabukluk	(**S** peed)
Sorunsuz hizmet	(**H** assle-free)

"ARAYANIN İRTİBATI" OLMAK

ARAYANLAR "C.A.S.H." İSTER



Kolaylık (**C**onvenience)	–	Arayanlar, mümkün olan en az çabayı harcayarak işlerinin görülmesini ister.
	–	Size 7/24 ulaşabilmeyi umarlar.
İş bitiricilik (**A**ction)	–	İnsanlar sonuç almaya ihtiyaç duyar (Genelde kimse meraktan arama yapmaz; bir ihtiyaçları vardır ve harekete geçmenizi beklerler).
Çabukluk (**S**peed)	–	Arayanlar çağrılarının hemen yanıtlanmasını ister.
	–	Kolayca doğru kişiye ulaşabilmeyi beklerler.
	–	Çağrılarının ivedilikle ele alınmasını isterler.
	–	Yaptıkları aramanın derhal bir sonuç vermesini beklerler.
Sorunsuz hizmet (**H**assle-free)	–	Aramalar genellikle yaşanan bir sorun nedeniyle yapılır. Arayan kişiler konuyla ilgili sorumluluk almanızı ve bir güçlük çıkarmadan çözüm üretmenizi bekler.

"ARAYANIN İRTİBATI" OLMAK



ARAYANLARA İYİ BİR TELEFON GÖRÜŞMESİ YAŞATMANIN ON YOLU

- ✔ Arayanlara şahsiyet sahibi birer birey olarak davranın.
- ✔ Onları dinleyin.
- ✔ Anlayış ve empati gösterin.
- ✔ Onlara sizin için önemli olduklarını hissettirin.
- ✔ Çağrılarını etkin ve verimli bir şekilde yönetin.
- ✔ Sorumluluk üstlenin.
- ✔ Aramaya derhal yanıt verin ve hemen harekete geçin.
- ✔ İnsanları, umdukları sonuca ulaştırın.
- ✔ Sürecin takibini yapmak için onları arayın.
- ✔ Arayanların beklentilerinin ötesine geçin.

Kısacası, arama yapan siz olduğunuzda görmek isteyeceğiniz muameleyi yapın!

"ARAYANIN İRTİBATI" OLMAK

BEKLENTİLERİN ÖTESİNE GEÇİN



Değer katın

- Bir adım ileri gidin; özel bir çaba harcayın; fazladan bir şey yapın. - "Hatta beklerken, sizin için ... de yapmamı ister misiniz?"

Az vaatte bulunup çok iş yapın

- Teslimatın hafta sonuna kadar yapılacağını söyleyin ve ardından çarşamba günü yapılmasını sağlayın.

Onları arayın

- Her şey planlandığı gibi gitmiş mi, kontrol edin ve başka yapabileceğiniz bir şey olup olmadığını öğrenin.

TELEFONA CEVAP VERMEK



Bir aramada telefonun uzun süre çalması veya hiç cevaplanmaması şu anlamlara gelebilir:

- Bir fırsatın kaçması
- Çağrı yapan kişinin asabının bozulması

Aramayı hemen yanıtlayın! Telefonun üç-dört kez çalması size şunları yapmak için zaman kazandırır:

- O sırada yaptığınız işi bırakmak
- Yanıt vermek için hazırlanmak
- Telefonu açıp kendinizi tanıtmak

Aramaya etkin şekilde cevap verin:

- Not almak için kalem ve kâğıt bulundurun.
- Kendinizi net bir şekilde tanıtın.



KENDİNİ TANITMAK

KENDİ DAHİLİ HATTINI YANITLARKEN NE DEMELİ?

Sadece "Alo" diyerek telefonu açarsanız zaman kaybedebilirsiniz:

– Alo?
– Ponds şirketi mi?
– Evet.
– Satış departmanı ile görüşmek istiyorum.
– Burası satış departmanı.

Aşağıdakileri bir araya getirerek kendinizi tanıtın:

- Selamlama: "Günaydın / İyi günler"
- Şirketin ya da biriminizin adı
- Kendi isminiz

Aramalarda bu seçeneklerden herhangi ikisini bir araya getirin. Bunların üçünü birden dillendirmek sizin için de, arayan için de yorucu olabilir. Her defasında bu üçünü sıralamak sizi zorlayabilir ve bunları canlı bir şekilde söyleme şevkiniz azalır.

"ARAYANIN İRTİBATI" OLMAK

KENDİNİ TANITMAK

BAŞKASININ HATTINI YANITLARKEN NE DEMELİ?

Bir başkasının telefonunu cevapladığınızda, çok yüksek ihtimalle mesaj bırakılacaktır. Dolayısıyla;

- Önce bir kalem ve kâğıt bulun.
- Sonra telefonu açın.

Arayan kişi, başkasının yerine konuştuğunuzu anlasın:

"Megan Tudor'un telefonu;
ben Penny Lloyd..."





KENDİNİ TANITMAK

NASIL KONUŞMALI

Telefon, sadece "Alo?" denilerek bile açılsa, o kişi mutlu mu, üzgün mü, sıkkın mı ya da meşgul mü anlaşılabilir; kişinin, aramadan rahatsız olup olmadığı veya şevkle yanıt verip vermediği ayırt edilebilir.

Sizin vereceğiniz karşılık kulağa nasıl gelecek?

Gülümseyerek kendinizi tanıtmak, karşı tarafa aramayı memnuniyetle karşıladığınızı hissettirebilir.

Unutmayın, hattın diğer ucunda kimin olduğunu bilmiyorsunuz ve ilk izlenim önemlidir.



TELESEKRETER KULLANMAK VE MESAJ KAYDI YAPMAK

Müsait olmadığınızda mesaj kaydedecek cihaz ve uygulamalardan yararlanabilirsiniz.

Telesekreterinizdeki karşılama mesajınız,
arayan kişiye yardımcı olabilmelidir.

- Net yönlendirmeler yapın.
- Uygun bir ses tonu ve konuşma tarzıyla kayıt yapın.
- Arayanların zamanına saygı gösterin, kısa ve öz bir mesaj bırakın.
- Bırakılan mesajları düzenli olarak kontrol edin.
- Çabucak geri dönüş yapın.





BAŞKALARI ADINA TELEFON GÖRÜŞMESİ YAPMAK

Başkaları adına aramalara cevap vermeniz istendiğinde, doğru şekilde bilgilendirildiğinizden emin olun. Şu bilgileri öğrenin:

- Yerine bakacağınız kişilerin nereye gittiği (Bu bilgi, sizde saklıdır)
- Kendileriyle iletişime geçmenizi gerektirecek durumlar olup olmadığı ve onlara nasıl ulaşabileceğiniz
- Ne zaman geri dönecekleri
- Kimlerden telefon bekledikleri
- Çağrıların nasıl yönetilmesini istedikleri
- Mesajların nasıl iletilmesini tercih ettikleri

"ARAYANIN İRTİBATI" OLMAK

İLETİLECEK MESAJLARI NOT ALMAK

AYRINTILARI ORTAYA KOYMAK

- Şunları öğrenin:
  - Arayanın adı
  - Çalıştığı kurum
  - İletişim bilgileri
  - Ne zaman kendisine ulaşılabileceği
  - Mesajının ne olduğu
  - Yapılması gereken belirli bir şey olup olmadığı
- Yukarıdakilere dair bilgileri arayan kişiye tekrarlayın ve teyit ettirin.
- İfadeleri ve iletişim bilgilerini doğru yazıp yazmadığınızı iki kez kontrol edin.



Mesajları not etmek için bir defter kullanmak, gerekli bilgileri hatırlamanıza yardımcı olabilir.

"ARAYANIN İRTİBATI" OLMAK



İLETİLECEK MESAJLARI NOT ALMAK

MESAJI İLETMEK

- Mesajı açık ve net şekilde not edin. Gerekli ayrıntılara ilaveten, şunları da ekleyin:
  - Kendi adınız
  - Aramanın tarihi ve saati
- Mesajı, aranan kişiye ulaştırın. Eğer notunuzu kişinin masasına ya da mesaj defterine bırakacaksanız, daha sonra, mesaj muhatabına ulaşmış mı, kontrol edin.
- Gerekirse arayan kişiye geri dönüş yapın ve durum hakkında bilgi verin: "Dr. Palmer gecikti ve yarına kadar müsait olmayacak. Başka biriyle görüşmek ister misiniz?"

"ARAYANIN İRTİBATI" OLMAK

ARAMANIN ASIL MUHATABI SİZ DEĞİLSENİZ...



Bir suçlu aramayın:

- "Yanlış departmanı aradınız" demek, arayanın hatalı olduğunu ima eder.
- "Yanlış departmana aktarılmışsınız" demek, arayanı sizin hattınıza yönlendiren kişinin hatalı olduğunu ima eder.

Bunların hiçbirinin yardımı olmaz. Sadece şöyle yapın:

- Arayanın durumunu belirleyin.
- Arayanın konuşması gereken kişiyi belirtin ve o kişinin uygun olup olmadığını öğrenmeye çalışın.
- Mümkünse, görüşmeyi asıl muhatabına aktarın.

"ARAYANIN İRTİBATI" OLMAK

BİR ARAMAYI AKTARMAK – 1. ADIM



Bir aramanın başka biri tarafından yanıtlanması gerektiğini fark ettiğinizde, şunları yapın:

- Arayan şahsa doğru kişinin ismini verin ve o kişinin müsait olup olmadığını öğrenmek için yardımcı olmayı teklif edin.
- Ne yapacağınızı arayana açıklayın (çağrıyı beklemeye alacağınız; başka bir odaya geçeceğiniz gibi).
- Arayan kişiye, sizden sonra ne ile karşılaşacağını belirtin (hiçbir şey duymayacağı ya da normal bir bip sesi duyacağı gibi).
- Arayan kişiye, ne kadar süre bekleyeceği konusunda gerçekçi bir şey söyleyin.



BİR ARAMAYI AKTARMAK – 2. ADIM

Eğer arayan şahsın asıl görüşmesi gereken kişi müsait durumdaysa, şöyle yapın:

- Arayan şahısla ve durumuyla ilgili tüm ayrıntıları, asıl muhataba iletin.
- Arayan şahsa, çağrıyı aktarabileceğinizi ve asıl ilgiliye durumu açıkladığınızı söyleyin.
- Aramanın aktarılmasında bir sorun yaşanması ihtimaline karşı, asıl ilgilinin ismini ve dahili numarasını arayan kişiye verin.
- Çağrıyı aktarın

Eğer asıl görüşülmesi gereken kişi müsait değilse, arayan şahsa, size bir mesaj bırakmasını teklif edin veya daha sonra tekrar denemesi için kendisine iletişim bilgileri verin.

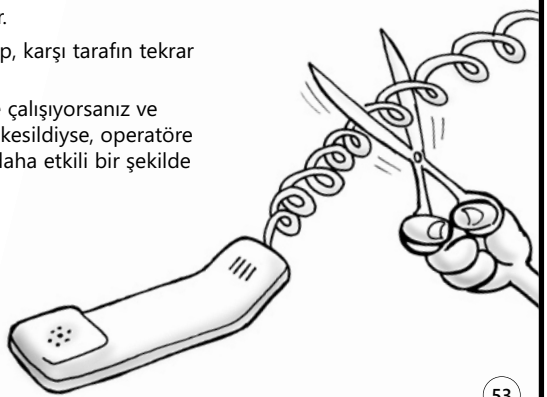
"ARAYANIN İRTİBATI" OLMAK

HATTAN DÜŞMEK



Eğer bir telefon görüşmesi sırasında bağlantı kesilirse, şunları hatırlayın:

- Aramayı yapan kişi tekrar aramalıdır.
- Aranan kişi telefonu meşgul etmeyip, karşı tarafın tekrar aramasını beklemelidir.
- Eğer kurum içi bir santral sistemiyle çalışıyorsanız ve görüşme aktarıldığı sırada bağlantı kesildiyse, operatöre durumu bildirin; operatör, konuyu daha etkili bir şekilde çözme imkânına sahip olacaktır.



"ARAYANIN İRTİBATI" OLMAK



HATIRLANACAK OLAN, YA İLK YA DA SON İNTİBALARDIR

İlk izlenimler

- İnsanları, sanki yüz yüze görüşür gibi selamlayın. Gülümseyin ve "sözlerinizle el sıkışın".
- Onlara, aramalarına değeceğini hissettirin.

Son izlenimler

- Aramayı sıcak, dostane bir el sıkışmanın yerini alacak bir tavırla sonlandırın; muhatabınıza hitap ederken, onun ismini geçirin.
- Konuşurken gülümseyin.
- Teşekkür edin.
- Onlar da size "Hoşça kal" diyene kadar telefonu kapatmayın!

"ARAYANIN İRTİBATI" OLMAK



SİZİ ARAMANIN NASIL BİR TECRÜBE OLDUĞUNU ÖĞRENİN

- İletişim kurması kolay biri misiniz?
- Hattınız sürekli meşgul mü?
- Telefonunuz uzun süre çalıyor mu?
- Mesajları not alma şekliniz işlevsel mi?
- Telefondaki sesiniz ve tavrınız nasıl?
- Başkalarında nasıl bir izlenim bırakıyorsunuz?
- En son ne zaman telefonda görüşme ile alakalı bir atöyeye katıldınız?
- Başkalarını aradığınızda sizi en çok hangi davranışlar rahatsız eder? Peki ya siz, arayanlara böyle davranıyor musunuz?
- Arkadaşlarınıza ve meslektaşlarınıza, sizinle olan telefonda görüşmelerinde en çok neleri sevip sevmediklerini sorun.

"ARAYANIN İRTİBATI" OLMAK

NUMARANIZIN ULAŞILIR OLMASI



- İnsanların sizin numaranıza ulaşması ne kadar kolay?
- Numaranız kamuya açık kaynaklarda doğru şekilde belirtilmiş mi?
- Ülkenin ya da dünyanın herhangi bir yerinden aranabilmeniz için gereken bilgiler doğru şekilde, olması gereken kaynaklarda yer alıyor mu?

Bu soruları siz cevaplayamasanız bile, sizi aramak isteyenlerin bunlara bir yanıtı olacaktır. O yanıtlara kulak verin ve yapılan önerileri uygulamaya çalışın.

"ARAYANIN İRTİBATI" OLMAK



ŞİKÂYETİ OLANLARI SADIK MÜŞTERİLERE DÖNÜŞTÜRÜN

Günümüz toplumu şikâyetlerini dile getirme konusunda giderek daha özgüvenli davranıyor.

Artık çorbadaki sineği ya da geciken treni sessizce kabullenmiyoruz; bunun yerine bir tavır takınıyoruz: Şikâyet ediyoruz.

Müşteriden şikâyet geldiğinde, hatayı telafi etme şansı yakalarsınız. Bunu yaptığınızda o kişinin, şikâyeti giderilen birinden fazlası olarak geri dönmesi daha yüksek bir ihtimaldir.

Şikâyetini dile getirmeyenler ise basitçe, yürüyüp giderler.





ŞİKÂYETİ ELE ALIŞ

NE DEMEMELİ, NE YAPMAMALI

Şunları **demeyin**:

- ✘ "Sorunun ne olduğunu anlamadım."
- ✘ "Sabah tekrar arayabilir misiniz?"
- ✘ "Bizim böyle bir uygulamamız yok."
- ✘ "Şu an burada size yardım edebilecek kimse yok."
- ✘ "Bu konuda şikâyetçi olan ilk kişi siz değilsiniz."
- ✘ "Yarın izne ayrılıyorum."
- ✘ "Ben işe yeni başladım."
- ✘ "Bu benim sorumluluğum değil."

Şunları **yapmayın**:

- ✘ Soruna bir gerekçe göstermek: Arayan kişi sizin sorunlarınızla değil, onların sorunları konusunda ne yapacağınızla ilgilenmektedir.
- ✘ Bahane üretmek: Sorunu kabullenin ve sonra çözmeye koyulun.
- ✘ Gerçekçi olmayan sözler vermek
- ✘ Şikâyeti kişisel algılamak veya suçu başkasına yüklemek: Duygusal davranışlara sebep olur; savunmaya geçilir, öfke gösterilir.

"ARAYANIN İRTİBATI" OLMAK



ŞİKÂYETİ ELE ALIŞ

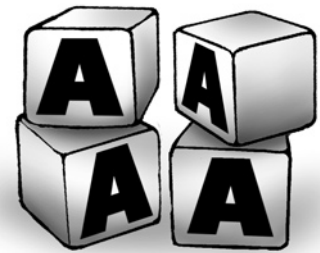
BAŞARININ YAPI TAŞLARI (DÖRT KURAL)

Attitude - Tutum

- Gelen bir şikâyet, gelişim göstermek için bir fırsattır. Olumlu tutumlar, başarıyla şikâyetin üstesinden gelmeyi sağlar.

Acknowledgement - Kabullenme

- Aynı şey sizin başınıza gelseydi nasıl hissederdiniz? Aktif bir şekilde dinleyin, açık uçlu sorular sorun, doğru anlayıp anlamadığınızı kontrol edin, şikâyetin sebebini kabullenin, empati gösterin.



Agreement - Anlaşma

- Çözüm yollarını istişare edin; seçenekler sunun. Arayan kişiyi tatmin edecek bir çözüm üstünde uzlaşın.

Action - Anlaşma

- Müşteriyi süreç boyunca bilgilendirin. Üstünde uzlaştığınız çözümü uygulayın. Sunulan çözümden memnun kalıp kalmadığını kontrol etmek için müşteriyi arayın.



ÖFKE VE KABALIKLA BAŞA ÇIKMA

Öfke

- Tartışmaya girmeyin.
- Arayanın sinirini boşaltmasına izin verin.
- Sözünü kesmeyin.
- "Dört Kural"ı uygulayın.

Kabalık

- Kabalığı görmezden gelin.
- Karşılık vermeyin.
- Kişisel almayın.
- "Dört Kural"ı uygulayın.

"**Dört Kural**": (*bkz.* 59. sayfa)
Tutum, Kabullenme, Anlaşma, Eyleme Geçme





BİLGİ EDİNME AMAÇLI ARAMALARI YANITLAMA

Arayanların sorularını cevaplayıp telefonu kapatmakla kalmayın.

Aramalarda elinizden gelenin en iyisini yapın ve şunları öğrenin:

- Arayanların adı
- İletişim bilgileri
- Sizden nasıl haberdar oldukları
- Başka nasıl yardımcı olabileceğiniz



"ARAYANIN İRTİBATI" OLMAK

İÇ ARAMALARDA HİZMET VERME



Bazı telefon sistemleri, dahili (şirket içi) ve harici (şirket dışı) aramaları ayırt etmek için farklı zil sesleri kullanır. Ancak unutmayın, dahili arayanlar da hizmet sunacağınız kişilerdir. Onlara da tıpkı harici arayanlar gibi davranılmalıdır.

Dahili bir aramayı yanıtlarken:

- Telefonu bekletmeden cevaplayın.
- Kendinizi net bir şekilde tanıtın.
- Not almak için kalem ve kâğıt bulundurun.
- Arayanlara C.A.S.H. ilkeleriyle muamele edin (*bkz.* 39. sayfa)



"ARAYAN" KİŞİ OLMAK



GERÇEKLER

İş bağlama amacıyla yapılan her dört "ilk arama"nın üçünde bu amaca ulaşılamamaktadır.

Siz de o üç aramayı yapanlar içinde misiniz?



YAŞAYABİLECEĞİNİZ SORUNLAR



- Sormayı unuttuğunuz bir şeyden ötürü tekrar arama yapmak zorunda kaldığınız oldu mu?
- Doğru kişiye ulaşmak konusunda zorlanıyor musunuz?
- Sizi geri aramaları için mesaj bırakıyor ama geri aranmıyor musunuz?
- Beklemeye alındığınızda göz ardı ediliyor ya unutulduğunuzu mu hissediyorsunuz?
- İhtiyacınız olan bilgiyi ya da istediğiniz sonucu her zaman alabiliyor musunuz?
- Telefonda insanların peşinden koşmak zorunda mı kalıyorsunuz?

Bu sorunların çoğunun çözümü, hazırlıklı olmak ve yapılandırılmış yöntemlere göre hareket etmektir.

ARAMA YAPMAK



1. **Hazırlık**. Telefon açmadan önce biraz durun ve amacınıza en uygun iletişim aracı telefon mu, bunu bir düşünün. Eğer öyleyse, şu konularda netleşin:

- Ne noktaya varmak istiyorsunuz?
- Konuşmanız gereken kişiye nasıl ulaşabilirsiniz?
- O kişi yerinde değilse ne yapacaksınız?
- Telesekreter çıkarsa ne mesaj bırakacaksınız?
- Açılış cümleleriniz ne olacak?
- Kendinizi nasıl tanıtacaksınız?
- Konuşma nasıl ilerleyebilir?: Vermeniz veya almanız gereken bilgiler, karşılaşabileceğiniz itirazlar, bu itirazları nasıl aşacağınız, vs.

Ve şunları yanınızda bulundurun:

- İhtiyacınız olabilecek tüm bilgiler
- Not almak için gerekli araçlar

ARAMA YAPMAK



2. **Görüşürken**;

- Uyum yakalayın.
- Aktif dinleme yapın.
- Geribildirim verin.
- Sorular sorun.
- Doğru mu anlamışsınız, kontrol edin.
- Notlar alın.
- Hazırlık notlarınızı kullanın.
- Dikkatinizin dağılmasına izin vermeyin.
- Amacınıza odaklı kalın.

3. **Kapatırken**;

- Ana noktaları özetleyin.
- Varılan sonuçları teyit edin.
- Yapılacak şeylerde fikir birliği. olmasına dikkat edin.

4. **Kapatınca**;

- Yapılacaklar konusundaki notlarınızı kontrol edin.
- Notlarınız kaynak olarak başvurulacaksa, bunları genişletin ve netleştirin.
- Gerektiği biçimde harekete geçin.

TELESEKRETERE KONUŞMAK



- Talimatları dikkatlice dinleyin.
- Sinyal sesinden sonra konuşmaya başlayın.
- Net ve düzgün bir şekilde konuşun.
- Yavaşça konuşun.
- Zor anlaşılabilecek ya da yabancı kelimeleleri kodlayın.
- Sayıları tekrar edin.
- Adınızı ve numaranızı verip, kısa bir mesaj bırakın.
- Bazı telesekreterlerin sınırlı bir süre mesaj kaydı yaptığını akılda tutun.

İSTENEN KİŞİYE ULAŞMAK



Doğru kişinin adını biliyorsanız;

Söylediğiniz:	Sözlerinizin uyandırdığı izlenim:
1. "Adrian Lloyd, lütfen..."	Kişinin ilk adını kullanan biri olarak, kendisine bağlanmayı talep ediyorsunuz.
2. "Bay Lloyd, lütfen."	Kişiyle daha mesafelisiniz ve bu durumda talebiniz sorgulanabilir.
3. "Bay Lloyd ile görüşebilir miyim lütfen? "	Kendinizden emin değilsiniz ve yine talebiniz sorgulanabilir.

Doğru kişinin adını bilmiyorsanız, iki defa arayın;

- İlk aramayı, kişinin adını öğrenmek için yapın.
- Aradan biraz zaman geçtikten sonra ikinci aramayı yapın ve yukarıdaki 1. seçeneğe göre hareket edin.

Bu yöntemi benimsediğinizde, aramasına yanıt verdiğiniz bir başkası da aynı yöntemi kullanıyorsa, ona kızmayın!

"ARAYAN" KİŞİ OLMAK

ARADIĞINIZ KİŞİ MÜSAİT OLMADIĞINDA...



Topu kaptırmayın:

- Ne zaman müsait olacağını öğrenin
- Telefonda, tekrar aramanıza yönelik bir ayarlama yapın

Karşı tarafın sizi **geri aramasın**ı talep ettiğiniz bir mesaj bıraktığınızda;

- Kontrolü kaybetmiş olursunuz.
- Arama yapma hakkınızdan vazgeçmiş ve inisiyatifi karşı tarafa bırakmış olursunuz.
- Eğer karşı taraf size geri dönmeden bir kez daha ararsanız, onları beklemediğiniz için rahatsızlık verme riskine girmiş olursunuz.

HATTA BEKLETİLMEK



Sadece şu durumlarda hatta bekleyin:

- Görüşeceğiniz kişi sizin hatta beklediğinizden haberdarsa ve birkaç dakika içinde sizinle görüşecekse...

ya da

- Yapacak daha iyi bir şeyiniz yoksa ve zamanınızı, paranızı boşa harcamak sizi rahatsız etmiyorsa...

Eğer beklemenin sonu gelmiyorsa, telefonu kapatın.

BİLGİ EDİNME



Arama için hazırlık yapın:

- Ne istediğinize karar verin.
- Sormanız gereken soruları listeleyin.
- Görüşmenin akışına dair bir tablo hazırlayın: Mesela; eğer bir konuda cevap "evet" ise ne söyleyeceğinizi ya da "hayır" ise ne yapacağınızı belirlediğiniz bir tablo

Aramayı yapın:

- Konuşmak için doğru kişiyi belirleyin.
- Akış tablonuzu takip edin.
- Doğru anladığınızı kontrol etmek için duyduklarınızı özetleyin, kendi ifadelerinizle tekrarlayın.
- Kapatmadan önce, tüm başlıklarınızı ortaya koyduğunuzdan emin olun.

"ARAYAN" KİŞİ OLMAK

İSTEDİĞİNİ ELDE ETME



Doğru kişiyle konuştuğunuzdan, gerçeklere dayalı beyanat verdiğinizden ve duygularınızla hareket etmediğinizden emin olun:

- Ne istediğinizi belirtin (Fatura ödemesi)
- İstediğinizi almak için ne yapılması gerektiğini öğrenin. (Müdürün çeki imzalaması gerekiyor ama kendisi cumaya kadar yok.)
- Durumu, kimin, neyi, ne zaman yapacağına dair parçalar halinde ortaya koyun. ("O zaman, müdür döndüğünde çeki imzalatacaksınız ve ben de pazartesi sabahı ilk iş, ödemeyi alacağım, değil mi?")
- Bunların gerçekleşip gerçekleşmediğini takip etmek için ne yapacağınızı belirtin. ("Muhtemelen yoğun olacaksınız, o yüzden cuma günü sizi arayıp hatırlatırım.")
- Sürecin ilerlemesini kayıt altına alın; gerekirse, yazılı mesajlarla da takipte olun.
- Planınıza sadık kalın, azim sonuç verir. (Cuma sabahı erkenden arayın ve çekin ne zaman imzalanacağını öğrenin; sonra çekin imzalanmış olması gereken saatte tekrar arayın ve gerekirse, o gün postaya verilmesi için bir kez daha arayın.)
- İşlemin tamamlandığını bildirmek ve teşekkür etmek için arayın.

"ARAYAN" KİŞİ OLMAK

ŞİKÂYETİNİ İLETMEK



Arama için hazırlık yapın:

- Konunun ayrıntılarını yazın.
- İstediğiniz çözümü yazın.

Aramayı yapın:

- Sakin konuşun ve kararlı olun (*bkz.* sayfa 96).
- Meseleyi kişiselleştirmeyin; kendinize departmanı/kurumu/teşkilatı muhatap alın.
- Gerçekler üstünden konuşun.
- Sunulmasını beklediğinizi çözümü ifade edin.
- Bir çözüm üzerinde anlaşın; gerekirse konuyu yazılı mesajlarla takip edin ve tatmin edici bir çözüm alana kadar peşinden gidin (önceki sayfaya bakınız)

PAZARLIK ETMEK



Çoğu pazarlık, yüz yüze olduğunuz ve beden dilinizi kullanabildiğiniz zaman daha iyi sonuç verir.

Ne var ki, yüz yüze olmak konusunda geçerli tereddütleriniz ve karşı tarafın duygusal tepkilerinden etkilenme konusunda endişeleriniz varsa, telefonla pazarlık, daha kolay olabilir. Bu, iletişimin nesnelliğini, dış etmenlere kapalılığını artırıp, duygusal içeriği en aza indirecektir.

Ancak unutmayın, verimli bir pazarlık her iki tarafın da memnun kaldığı bir sonuca ulaşmakla mümkündür.

"Kazan/kazan" durumu olmalıdır.



ULUSLARARASI ARAMA YAPMAK



- Çoğu ülkedeki hatlar doğrudan aranabilmektedir.
- "Çalıyor", "meşgul", "ulaşılamıyor" tonları, sizin ülkenizdekinden farklı olabilir; bunlar hakkında daha fazla bilgi edinmek için internette arama yapın.
- Net ve düzgün konuşun; telaffuzunuza özellikle dikkat edin.
- Sözünüzü bitirmeniz ile karşı tarafın konuşmaya başlaması arasında, alıştığınızdan daha uzun bir bekleme süresi olabilir; buna hazırlıklı olun.
- Bulunduğunuz ülke ile aradığınız ülke arasındaki saat farkını göz önünde bulundurun.
- Arama maliyetlerinin bilincinde olun; "ucuz saatler" ve ücret standartları ülkeden ülkeye değişebilir.



KARŞILIKLI ANLAYIŞIN VE UYUMUN YARATICISI OLMAK



MALİYET

Yeni bir müşteri kazanmak, mevcut müşterinizi elde tutmanızdan sekiz kat pahalıya mal olur.

"Süper telefon kullanıcıları", müşteri sadakatinin korunmasına yardımcı olur.





İNSANLARI SOĞUTMANIN 10 KOLAY YOLU



Bir arama geldiğinde;

- ✘ Kayıtsız olun.
- ✘ Sorulmadıkça karşı tarafa bilgi vermeyin.
- ✘ Arayan kişiye doğru biçimde hitap etmeyin.
- ✘ Karşı tarafı cahil gördüğünüzü göstermek için homurdanın, söylenin veya iç çekin.
- ✘ Yalan söyleyin.

Arama yapan siz olduğunuzda;

- ✘ Agresif olun.
- ✘ Saygısız davranın.
- ✘ Sabırsız olun.
- ✘ Talepkâr olun.
- ✘ Kaba davranın.

KARŞILIKLI ANLAYIŞIN VE UYUMUN YARATICISI OLMAK



ANLAYIŞ VE UYUM = SONUÇ

İnsanlar:

- Sevdikleri kişilerden alışveriş yaparlar.
- Sevdileri kişileri başkalarına tavsiye ederler.
- Sevdikleri kişiler için uğraşırlar.
- Sevdikleri kişiler için daha fazlasını verirler.

İster arayan kişi olun ister aranan kişi, karşı tarafla olan ilişkiniz sonuç üstünde belirleyici olur.

Karşılıklı anlayış ve uyumun olduğu bir ilişkinin tarafı olmak, birbirine şu şekilde yaklaşmak demektir:

- "Benim için önemlisin."
- "Sana değer veriyorum."
- "Seni bir şahsiyet olarak görüyor ve buna göre davranıyorum."

KARŞILIKLI ANLAYIŞIN VE UYUMUN YARATICISI OLMAK

ANLAYIŞ VE UYUMU DOĞRU KULLANMAK



Anlayış ve uyumu, şunlar için kullanın:

- ✔ Müşteri sadakatini artırmak
- ✔ Uzun vadeli ilişkiler kurmak
- ✔ Karşı tarafı önemsediğinizi göstermek
- ✔ Gergin veya telaşlı bir arayanı rahatlatmak
- ✔ Öfkeli bir arayanı yatıştırmak
- ✔ Zorlu geçecek bir konuşmayı rahatlatmak
- ✔ Duyguları baskın gelmiş bir arayanı sakinleştirmek
- ✔ Arayana kendisini özel hissettirmek
- ✔ Pozitif bir imaj oluşturmak
- ✔ İyi sonuçlar elde etmek

KARŞILIKLI ANLAYIŞIN VE UYUMUN YARATICISI OLMAK

ANLAYIŞ VE UYUMU YARATMANIN YOLLARI



Telefon görüşmelerinde karşılıklı anlayış ve uyum oluşturmak için şunları yapın:

- Telefona bekletmeden yanıt verin.
- Karşı tarafı içten bir şekilde selamlayın.
- Sözlerinizi jestlerle, mimiklerle destekleyin (gülümsemek gibi).
- Arayan kişinin adını sözlerinizin içinde geçirin.
- Onu şahsiyet sahibi bir birey olarak görün ve o şekilde davranın.
- Arayan kişiye, onun durumunu anladığınızı gösterin.
- Tüm dikkatinizi o kişiye verin.
- Arayan kişiye; ayırdığı zaman için, aradığı için, gösterdiği anlayış için, tavrı için vb. teşekkür edin.
- Proaktif olun; öngörüyle, sonrasını düşünerek hareket edin; kişiyi geri arayın, geribildirim isteyin.

Kişi tanıdığınız biriyse, karşılıklı anlayış ve uyum oluşturmak için, ayrıca şunları yapabilirsiniz:

- Selamlaşırken, onu tanıdığınıza ilişkin bir ifade ortaya koyun ("Tekrar sizi duymak güzel!" gibi).
- Arayanın durumu hakkında sorular sorun.

TEŞEKKÜR ETMEK



"Teşekkür ederim" demek, karşılıklı anlayış ve uyum oluşturmanın, olumlu bir izlenim bırakmanın en basit yollarından biridir. Her aramanızda içten bir teşekkür sunmanın yolunu bulun. Kimi zaman bunu yapmak daha zordur ancak her halükârda içten ve samimi olunmalıdır.

- Ayırdığınız zaman için / Yardımlarınız için / Görüşlerinizi paylaştığınız için teşekkür ederim.
- Ya da eğer daha zorlu geçen bir konuşma ise; Beni dinlediğiniz için / Gösterdiğiniz anlayış için / Sabrınız için / Dürüstlüğünüz için teşekkür ederim.

Görüşme sonlanırken teşekkürünüzü daha güçlü bir şekilde yineleyin. Teşekkürünüzü yazılı olarak da iletebilirsiniz.





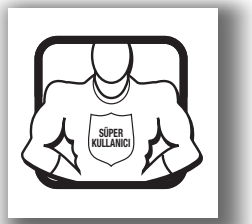
TUTARLILIK

Karşılıklı anlayış ve uyum oluşturmak için, tutarlı olunması gerekir. Tutarlı olmak:

- Sunduğunuz imajı güçlendirir.
- İnsanların sizinle ilgili algılarını ve beklentilerini doğrular.

Bir şirkette şunların yapılması tutarlılığa yardımcı olur:

- Herkesin benzer şekilde selamlaşmasını teşvik edin.
- Pozitif bir telefon kültürü oluşmasını teşvik edin.
- Telefon kullanımıyla ilgili bir politika belirleyin.
- Ekip, birbirinin performansını değerlendirsin.
- Her seviyedeki çalışanlar için, telefonla görüşme yapmaya yönelik çalışmalar düzenleyin.



SÜPER TELEFON KULLANICISI OLMAK



FARKI NE YARATIR?

"Süper Kullanıcı"nın Yemini





SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"SORUMLULUĞU ALACAĞIM VE TELEFONU İŞİME YARAYACAK ŞEKİLDE KULLANACAĞIM."

1. Organize Olun

Telefonla konuştuğunuz ortamı düzenleyin:

- Telefonun erişebileceğiniz mesafede olmasını sağlayın.
- Telefonun etrafındaki alanı nesnelerden arındırın.
- Telefonu, konuşurken kendinize olabildiğince mahremiyet sağlayacağınız bir şekilde yerleştirin.
- Telefonunuz, gürültüden uzak, sessiz bir alanda konumlansın.
- Telefonun yanında bir not defteri ve kalem bulundurun.

Telefonunuzu, konuşurken bedenen rahat olacağınız bir şekilde yerleştirin:

- Telefona kolayca uzanabilin.
- Rahat olmazsanız, dikkatiniz dağılacaktır.
- Duruşunuz ses tonunuzu etkileyecektir.



SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"SORUMLULUĞU ALACAĞIM VE TELEFONU İŞİME YARAYACAK ŞEKİLDE KULLANACAĞIM."

2. Tüm özellikleri kullanın

Telefonunuzun sunduğu tüm özellikleri kullanın. Sadece, numaraları hafızada tutmak, "sık kullanılanlar"a almak veya kısayollar kullanmak bile yoğun bir haftada kolayca bir saat kazandırabilir. Cihazlarda şunlar gibi özellikler bulunur:

- Son görüşülen numarayı arama
- Sık kullanılan numaralar menüsü
- Otomatik arama kısayolu
- Mikrofonu sessize alma/gizlilik düğmesi
- Aramayı aktarma ve geri çağırma
- Uzaktan çağrıyı cevaplama
- Mikrofonlu kulaklık kullanabilme
- Hoparlörden konuşabilme
- Zil sesiyle ilgili ayarlar yapabilme
- Hoparlör ses seviyesi kontrolü
- Konuşmanın kaydedilebilmesi



SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"SORUMLULUĞU ALACAĞIM VE TELEFONU İŞİME YARAYACAK ŞEKİLDE KULLANACAĞIM."

3. Teknolojiyi kullanın

Telekomünikasyon endüstrisi hızla ilerliyor. Yeni hizmetleri ve ürünleri kullanarak kendinizi güncel tutun.

En işe yerar telefon hizmetleri arasında şunlar vardır:

- Arama geri dönüşü
- Arama yönlendirme
- Beklemeye alma
- Hatırlatıcı arama
- Tele konferans
- Ücret bilgisi
- Arayan numarayı görüntüleme
- Otomatik geri arama
- Çağrı işareti

Mobil telefonlar, internet üstünden görüşme uygulamaları, e-posta, kısa mesaj gibi teknolojiler zamanınızı en iyi şekilde kullanmanıza yardımcı olur.



SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"SORUMLULUĞU ALACAĞIM VE TELEFONU İŞİME YARAYACAK ŞEKİLDE KULLANACAĞIM."

4. Mobil Telefonu Dikkatle Kullanın

Hayır, bu bir sağlık uyarısı değil; ancak bu konudaki araştırmalara giderek daha fazla önem verildiğini bilmelisiniz. Buradaki uyarı ise, cep telefonlarının imajınızı nasıl etkileyebileceğiyle alakalıdır.

Cep telefonları doğru koşullarda kullanıldığında harikadır. Ancak doğaları gereği, neredeyse tüm "Süper Kullanıcı kuralları"nı ihlal etmemizi teşvik eder:

- Hareket halindeyken veya başka işlerle uğraşırken aramaları yanıtlar ya da kendiniz arama yaparsınız.
- Cep telefonu kullanırken nadiren kalem ve kâğıdınız olur.
- Aramaların işinizi kesintiye uğratmasına izin verirsiniz.
- Telefona sadece "Alo?" diyerek cevap verirsiniz.
- Çevresel gürültü ve zayıf sinyal iletişimi zorlaştırabillir ve karşı taraf için yorucu hale getirebilir.
- Bazen cep telefonuna hızlı yanıt vermek zor olabilir. Mesela çantanızdaysa, önce çaldığını fark etmeniz, sonra çantanızı açmanız ve telefonu bulmanız gerekir; siz cevap verene kadar da arayan kişi kapatabilir!



SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"SORUMLULUĞU ALACAĞIM VE TELEFONU İŞİME YARAYACAK ŞEKİLDE KULLANACAĞIM."

4. Mobil Telefonu Dikkatle Kullanın (devamı).

Cep telefonları, "olmazsa olmaz"larımız haline gelen tüm o harika özelliklere sahip olmakla birlikte -eğer saygı çerçevesinde kullanılmazlarsa- imajınızı ciddi biçimde zedeleyebilir.

Birkaç basit tavsiye:

- Çevrenizdeki insanlara karşı düşünceli olun.
- Mikrofona bağırarak konuşmayın.
- Zayıf bir bağlantının veya bitmek üzere olan şarj seviyesinin itibarınıza hiçbir katkısı yoktur.
- Bir toplantıya girerken, telefonunuzu ya da sesini kapatın veya cihazı dışarıda bir meslektaşınıza emanet edin.
- Telefon kullanımının yasak olduğu yerlerin farkında olun ve buna saygı gösterin.
- Ücretlendirmelerin bilincinde olun.
- Duruma göre, konuşmak yerine mesaj atmak veya e-posta göndermek gibi seçeneklerin daha iyi olup olmayacağını tartın.
- Cep telefonunun hayatınızı yönetmesine izin vermeyin; onsuz geçirdiğiniz zamanlar yaratın.



SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"ZAMANI BOŞA TÜKETENLERİ BULACAĞIM..."

Telefonda zamanınızı nasıl harcadığınızın farkında olun. En az bir hafta günlük tutup, şunları kayıt altına alın:

- Gelen aramaların ve sizin aramalarınızın sayısı
- Kimleri aradığınız ve kimlerin sizi aradığı
- Telefonda geçirdiğiniz süre
- Ne zaman arama yaptığınız ve ne zaman arandığınız
- Size gelen ve sizin yaptığınız aramaların türleri
- Aramaların amacı
- Aramaların sonucu (Nihai sonuçlara mı ulaşıldı yoksa daha yapılması gereken işler var mı?)

Ortaya çıkan bilgileri kullanarak, zamanınızı boşa harcayan şeyleri belirleyin.



SÜPER TELEFON KULANICISI OLMAK



SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"...VE ORTADAN KALDIRACAĞIM"

Telefonda gereğinden çok zaman harcıyorsanız;

- Aramaya hazırlanın.
- Ne kadar süreceğine karar verin.
- Karşı tarafa zamanınızın kısıtlı olduğunu söyleyin.
- Gözünüzün önünde bir saat olsun (bir mutfak zamanlayıcısı da olur!).
- Anında bir cevap almanız gerekmiyorsa, kişinin dışarıda olduğu bir zamanda arayarak, sadece mesaj bırakın veya e-posta ya da mesaj gönderin.
- Eğer hemen cevap almanız gerekiyorsa, kişinin çıkacağını bildiğiniz saate yakın bir zamanda arayın; yeterince süreniz olsun ama daha fazlasına gerek yok. Bu yöntemi abartılı kullanmayın.
- Konuşmaya hâkim olun ve hâkimiyeti yitirmeyin.

Sık sık, gelen aramalarla bölünüyorsanız;

- Telefon kullanacağınız ve kullanmayacağınız zamanları belirleyin.
- Düzenli olarak görüştüklerinize, ne zaman aramaları gerektiğini belirtin.
- Telesekreter kullanın veya bir iş arakadaşınızdan makul bir süre için telefonlarınıza bakmasını isteyin.



SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"...VE ORTADAN KALDIRACAĞIM" (Devamı)

Zaman kaybettirenlerle başınız dertteyse;

- Konuyu dağıtan veya fazla konuşan kişilerin odaklanmalarını sağlamak için inisiyatifi ele alın.
- Aslen sizinle konuşması gerekmeyen kişileri aktarın.
- Görüşmeyi bitirin:
  - Kibar olun; karşı tarafa aradığı için teşekkür edin.
  - Kararlı durun, ilgilenmediğinizi ortaya koyun.
  - Görüşmeye son verin; veda edin ve telefonu kapatın.

Kapatmak için kötü bahaneler sunmak veya görüşmeyi geciktirmek şunlara yol açar:

- Karşı taraf kendinde tekrar arama hakkı bulur.
- "Hayır" demeniz ve istemediğinizi göstermeniz giderek zorlaşır.



SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"SÜPER KULLANICI'NIN HÂKİMİYET YÖNTEMLERİNİ KULLANACAĞIM"

1. Planlama yapın

Telefon görüşmesinden önce düşünmek zaman, para ve itibar kazandırır. Bunun için bir tür arama tablosu kullanın. Arama tabloları;

- ✔ Zaman kazandırır.
- ✔ Amaca ulaşma şansını artırır.
- ✔ Görüşmeleri kayıt altına alır.
- ✔ Yapılacak işleri hatırlatır.
- ✔ Telefonda konuşma kabiliyetinizi geliştirir.

Kendi arama tablonuzu tasarlayın ve şöyle başlıklar koyun:

- Kişinin adı, şirketi; aramanın tarihi, saati
- Görüşmenin amacı, içeriği, yapısı
- Cevaplar, itirazlar
- Sonuçlar, yapılacaklar

Veya bu tablo için bir bilgisayar yazılımı kullanabilirsiniz.



SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"SÜPER KULLANICI'NIN HÂKİMİYET YÖNTEMLERİNİ KULLANACAĞIM"

2. Denklik kurun

Karşı taraf size, ikinci tekil şahıs kullanıp sadece adınızla hitap ederken, sizin ikinci çoğul şahısla "Bey/Hanım" gibi ifadeler kullanarak onunla konuşmanız, muhatabınızın daha baskın olmasına, hâkimiyetin ona geçmesine neden olur. Sizin de karşı tarafa ilk adıyla hitap etmeniz, telefon görüşmesinde onunla eşit bir statüye sahip olmanızı sağlar.

Bununla birikte görgü kuralları, kültürel farklılıklar veya şirket politikaları nedeniyle, muhatabınıza her zaman ilk ismiyle hitap etmek uygun olmayabilir. Böyle durumlarda sorular sorarak konuşmada hâkimiyeti elinizde tutun.

Telefon görüşmelerinizde sözlerinizin daha etkili tınlaması için şunları deneyin:

- **Ayakta konuşmak** – Sesiniz daha güçlü çıkar, kendinizi daha hâkimiyet sahibi hissedersiniz.
- **Beden dilini kullanmak** – Jest ve mimikler sözlerinizde vurguları öne çıkarır; daha derin ve güçlü anlamlar katar; telefondayken de beden dilinizi kullanın.
- **Karşı tarafın adını tekrar etmek** – muhatabınızla aranızdaki statü eşitliğini pekiştirir.
- **Düşünmek için zaman kazanmak** – Görüşmede size söylenen şeyleri yinelerek zaman kazanın. Önemli hususları belirleyin, karşı tarafı geri arama için ayarlama yapın ve telefonu öyle kapatın.



SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"SÜPER KULLANICI'NIN HÂKİMİYET YÖNTEMLERİNİ KULLANACAĞIM"

3. Stresi azaltın

- Telefonunuzda hoş bir zil sesi kullanın – bazı zil sesleri rahatsız edici olabilir, insanı gerebilir, kulak tırmalayabilir.
- Zil sesinin seviyesini ayarlayarak etkisini yumuşatın – sesi rahatsız edici olmaktan çıkarın.
- Telefon çaldığında; konuşuyor da olsanız, yazıyor da olsanız cümlenizi tamamlayın ve öyle açın.
- Zorlu veya önemli aramaları ertelemeyin.
- Çalışma ortamınızı düzenleyin – Rahatlığı hedefleyin; dağınıklığı ve dikkat dağıtıcı unsurları azaltın.
- Aranmaya hazırlıklı olun – Her zaman bir kalem ve kâğıt bulundurun.
- Arama yapmadan önce hazırlanın – Numarayı çevirmeden önce kendinizi organize edin.
- Telefonunuz şarj olurken, siz de kendinizi şarj etmek için ne yapmak gerektiğini düşünün.
- Stresli bir görüşmeden sonra mola verin.
- Telefondan uzak olacağınız zamanlar yaratın.



SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"SÜPER KULLANICI'NIN HÂKİMİYET YÖNTEMLERİNİ KULLANACAĞIM"

4. Araya girecek unsurların önünü alın

Telefon görüşmelerinizde size kesintiye uğratacak şeyleri azaltmak için şunları yapın:

- Aramalarınızı dikkatinizin dağılmayacağı bir yerde yapın.
- Diğer insanlara müsait olmayacağınızı bildirin.
- Yokluğunuzu idare edecek birini ayarlayın.
- Kapınız varsa kapatın.
- "Rahatsız Etmeyin" tabelası asın.

Eğer telefon görüşmesi sırasında kesintiye uğratılırsanız şunları yapın:

- Konuşmada uygun bir aralık oluşmasını bekleyin.
- Arayan kişiden kibarca izin isteyin.
- Mikrofonunun sesini kapatarak arayanın sizi duymasını engelleyin.
- Bir kelimeyi veya ifadeyi not alın ki, konuşmaya kaldığınız yerden aynı şekilde devam edebilin.
- Araya giren meseleyi daha sonra çözmek için bir ayarlama yapın. Hemen çözmeye çalışmayın; yoksa insanlar sizi kesintiye uğratmayı alışkanlık haline getirebilirler.
- Beklediği için arayan kişiye teşekkür edin (özür dilemeyin) ve konuşmanıza devam edin.



SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"SÜPER KULLANICI'NIN HÂKİMİYET YÖNTEMLERİNİ KULLANACAĞIM"

4. Araya girecek unsurların önünü alın (devamı)

Bir toplantıdaysanız veya rahatsız edilmek istemiyorsanız, telefonla aranmaların yaratacağı kesintileri önlemek için şunları yapın:

- Başka birinden telefonunuzu yanıtlamasını isteyin.
- Aramaların başka birinin hattına yönleneceği şekilde telefonunuzu ayarlayın.
- Telesekreter veya sesli mesaj sistemi kullanın.
- Cep telefonunuzu kapatın.

Eğer telefonla kesintiye uğratılırsanız şunları yapın:

- Arayan kişiye, o an konuşmak için uygun bir zaman olmadığını söyleyin.
- Geri aramak için uygun bir zaman belirleyin.



SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"SÜPER KULLANICI'NIN HÂKİMİYET YÖNTEMLERİNİ KULLANACAĞIM"

5. Gelecek aramaları bir başkasına havale edin

İyi **bilgilendirme** yapın, şunları söylediğinizden emin olun:

- Nereye gittiğiniz, ne zaman döneceğiniz ve nasıl ulaşılabileceğiniz
- Hangi durumlarda sizinle iletişime geçilebileceği veya toplantınızın bölünebileceği
- Kimlerin aramasını beklediğiniz
- Aramaların nasıl ele alınmasını ve mesajların nasıl not edilmesini istediğiniz

Kişiyi **yetkilendirin:**

- Sadece mesajları not alan biri olmaktan öteye geçebilmesini sağlayacak bilgiyi verin.

Sorumluluk alınmasını **teşvik edin**:

- Kişiyi, mümkün olan şekilde aramalarla ilgilenmesi için cesaretlendirin. – Bu, arayan kişi için daha tatmin edici olur ve size de zaman kazandırır.

Aynı şekilde **karşılık verin**:

- İyilik yapan, iyilik bulur.



SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"SÜPER KULLANICI'NIN HÂKİMİYET YÖNTEMLERİNİ KULLANACAĞIM"

6. Yönlendiren taraf olun

Yaptığınız aramalarda;

- Hazırlıklı olun;
- Görüşmenin akışını şekillendirin.

Gelen aramalarda;

- Arayan kişiyi dinleyin.
- Aramanın amacını anlayın.
- Durumu değerlendirin.
- Konuşmaya yön verin.





SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"SÜPER KULLANICI'NIN HÂKİMİYET YÖNTEMLERİNİ KULLANACAĞIM"

7. Sorular sorun

Soruları soran taraf, konuşmanın da hâkimi olur. Görüşmenin akışını şekillendirmek ve hâkim konumda olmak için soruları kullanın. Şöyle bir yapı kurabilirsiniz:

Soru türü	Gelen aramada	Yaptığınız aramada
Kapalı	Bilgileri ortaya çıkarmak veya doğrulamak için	Doğru kişiye mi ulaştınız ya da doğru zamanda mı aradınız, bunları aramak için soru sormak
Açık	Görüşmenin niteliğini anlamak için	Görüşmenin akışını sağlamak için
Derinleşen	Gerekli hususlara dair ayrıntıları toparlamak için	Konuşmanın belirli hususlardan sapmaması için
Yansıtıcı	Karşılıklı söylenenler doğru mu anlaşılmış, bunu denetlemek için	
Kapalı	Görüşmeyi sonlandırmak için	

Farklı soru türlerine ve bunların başka nasıl kullanılabileceklerine ilişkin bilgiler için 27-29. sayfalara bakınız.



SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"SÜPER KULLANICI'NIN HÂKİMİYET YÖNTEMLERİNİ KULLANACAĞIM"

7. Sorular sorun (devamı)

Soru sorarken kendinizi nasıl ifade ettiğiniz önemlidir. Kelimelerinizi dikkatle seçin. Güçlü sorular, konuşmaya hâkim olmanızı sağlar ve amacınıza ulaşmanıza yardımcı olur.

Randevu almak:

Zayıf ifade:

"Gelecek hafta bir ara sizi ziyaret etmem mümkün mü?"

Güçlü ifade:

"Öyle gözüküyor ki, görüşmemiz lazım. Sizin için hangi gün daha uygun olur; salı mı, çarşamba mı?"



SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"SÜPER KULLANICI'NIN HÂKİMİYET YÖNTEMLERİNİ KULLANACAĞIM"

8. Kesinlikle kapatacağınızı belli ederek kapatın

Görüşmeyi sonlandıracağınız zaman;

İşaret verin: Görüşmenin sona ermek üzere olduğunu gösterin.
Özetleyin: Üstünde anlaşılan hususları ve alınan kararları özetle tekrar edin.
Kapanış yapın: Veda ederek görüşmeyi sonlandırın.

İşaretinizi doğru zamanda vermelisiniz. Böylece;

- Muhatabınız gerektiği şekilde karşılık verebilir.
- Özetleme yapılabilir.
- Kapanış yapılabilir.

Kısa görüşmeler: İşaretinizi aramanın başında verin.

Uzun görüşmeler: İşaretinizi son birkaç dakikaya girerken verin.



SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"SÜPER KULLANICI'NIN HÂKİMİYET YÖNTEMLERİNİ KULLANACAĞIM"

8. Kesinlikle kapatacağınızı belli ederek kapatın (devamı)

İşaretinizi verdikten sonra, buna sadık kalın. Yanlış işaretler sizi "yalancı çoban" durumuna düşürür ve arayanlar işaretlerinizi görmezden gelmeyi öğrenir.

İşaretinizde mazeretin kaynağı olarak kendinizi de gösterebilirsiniz, muhtabınızı da.

Kendi mazeretiniz: "Sadece birkaç dakikam var..." diyerek sorumluluğu üstlenirsiniz. Unutmayın, o anki ses tonunuz ve kelime seçiminiz, bu görüşmenin önemli olduğunu vurgulayabileceği gibi, bundan daha önemli işleriniz veya yapacak daha iyi şeyleriniz olduğunu da düşündürebilir.

Muhatabanıza dönük mazeret: "Biliyorum yoğunsunuz, o yüzden..." diye konuşmak karşı tarafın egosuna hitap edebilir ancak yanlış bir tonlamayla patronluk taslıyormuş gibi anlaşılabilirsiniz.



SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"SÜPER KULLANICI'NIN HÂKİMİYET YÖNTEMLERİNİ KULLANACAĞIM"

9. Önce siz arayın

Şunları yaparsanız hâkimiyeti kaybedersiniz:

- Zorlu bir görüşmeyi ertelemek
- Geri aranmayı beklemek
- Aramak için "çok meşgul" olmak

Karşı taraf sizi aramadan önce sizin onu aramanızın getirileri şunlardır:

✔ Görüşme için hazırlanmak
✔ Hâkimiyeti elde tutmak
✔ Amaca ulaşma şansınızı en yüksek seviyeye çıkarmak



SÜPER KULLANICI'NIN YEMİNİ

"SÜPER KULLANICI'NIN HÂKİMİYET YÖNTEMLERİNİ KULLANACAĞIM"



10. Uygun olmadığınız zaman, bunu söyleyin

Şunlar gibi durumlarda, telefonu cevaplamadan önce bir kez daha düşünün:

- Gerekli bilgilere sahip değilseniz
- Çıkmak üzereyseniz
- Başka bir işin ortasındaysanız
- Araç sürüyorsanız
- Bir başkasını sinirlendirme ihtimaliniz varsa

Böyle zamanlarda iletişiminizin kalitesinden ödün vermeyin. Eğer görüşmek için uygun değilseniz, bunu belirtin ve geri aramak için bir ayarlama yapın.



SEÇİM SİZİN

Sonuçta, "yemin"e sadık kalıp "Süper Kullanıcı" olmak için atılacak 3 kolay adım var.

Bunları kabul ediyor musunuz? Bunları yapmamayı göze alıyor musunuz?

14. sayfada fark etmiş olmalısınız; bu en sonda sorduğumuz, en büyük sorunun cevabı şu: "Hayır."

Öyleyse, bu kitapçıkta açıklanan yöntemleri uygulayın, "Süper Kullanıcı" becerileri geliştirin ve şu kazanımları elde edin:

- ✔ Müşteriler
- ✔ Siparişler
- ✔ Fırsatlar
- ✔ İş faaliyetleri
- ✔ İtibar
- ✔ Terfi
- ✔ İstihdam edilme



Bugünün dünyasında, **SÜPER KULLANICI** olmamayı göze alamazsınız!

Yazar hakkında



Eğitim ve uluslararası pazarlama alanlarında çalışmış olan Mary Richards, genel müdürlük geçmişine sahiptir. Kamu ve özel sektör kuruluşlarının yanı sıra gençlere, yaşlılara ve gönüllü bireylere de yönelik eğitimler tasarlama ve sunma konusunda, yıllara yayılan bir tecrübeye sahiptir. Mary artık bu engin deneyimini iş becerileri yayınları ve kaynak materyaller ortaya koymak için kullanmaktadır. Bunlarla paralel olarak zihin, duygular, bedenin yapısı ve enerji sistemleri arasındaki bağlantılar üstüne aktif olarak incelemeler gerçekleştirmektedir. Kendisi bu serideki "Stres" başlıklı kitapçığın da yazarıdır.