

TELEFONLA İLETİŞİM

Şişli Mesleki Eğitim
Merkezi

Asil ARSLAN

Telefon Kullanımının Artıları

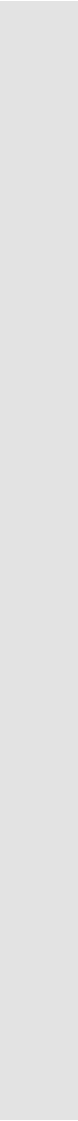
- Kolay ulaşılabilir olması
- Kısa sürmesi sebebiyle planlamanın kısa sürede yapılması
- İki kişi olduğu için konuşmanın akıcılığının bozulmaması

Telefon Kullanımının Eksileri

- Beden dilini kullanamamamız
- Yüz yüze iletişime göre daha zor anlamak
- Cep telefonunun uygun olmadığı zamanlarda kullanılması
- Telefonla konuşurken başka bir işle meşgul olmamız

Telefonla Konuşmayı Neler Zorlaştırır?

- Dikkatini verememek
- Duyguları paylaşmamak
- Not almamak
- Monotonluk
- Konuşma Hızı
- Psikolojik engeller
- Beklentilerin karşılanmaması



Telefondaki kişi için ses tonunuz,
beden dilinizi de temsil eder.

İş Hayatında Telefonla İletişim

1. Gülümseme

Telefonu gülümseyerek açın

2. Selamlama

Günaydın, iyi günler demek

3. İşyerinin ya da kendinizin isminizi söyleyin

Karşınızdaki kişinin ismini sorabilmek için önce kendi isminizi söyleyin

4. Yardımcı olmak

Karşınızdaki kişinin ismini söyleyerek, size nasıl yardımcı olabilirim diye sorun

İş Hayatında Telefonla İletişim

5. Sabırla dinleyin ve empati kurmaya çalışın
6. Sözü­nü kesmemeye gayret edin
7. Gerekirse not alın
8. Aldığınız notu karşı tarafa söyleyerek doğru anladığınızdan emin olun
9. Başka bir talebi olup olmadığını sorun ve teşekkür ederek karşı taraf telefonu kapatmadan kapatmayın

Telefonla Konuşma Adabı

- Yanlış numara çevirdiğimizde, aynı durumda bize nasıl davranılmasını istiyorsak öyle davranalım
- Aceleye getirip gereksiz sözler vermeyelim
- Ne istiyorsunuz? demek yerine, ben yardımcı olabilir miyim? demeliyiz
- Lütfen ve teşekkür ederim'i sıkça kullanın
- Telefon eden kişi kendini tanıtmalıdır
- Topluluk içerisinde telefonla yüksek sesle konuşmamalıyız

Telefonu Kapatmak

- Telefonu kapatmanın bile bir adabı vardır.
- İyi dilek ve temennilerle telefonu kapatmalıyız ve sabit telefonda gürültü çıkarmadan telefonu kapatmalıyız.
- Arayan kişi telefonu kapatmadan biz kapatmamalıyız.