

آداب معاشرت و ارتقاء

فن بیان با تلفن همراه



یک تمرین خوب برای کسانی که می خواهند
فن بیان خود را گسترش دهند گرفتن شماره
یک دوست و شروع به سخن گفتن می باشد.
شما با مکالمات تلفنی بیشتر خصوصاً با افراد
صاحب سخن، علاوه بر افزایش اعتماد به نفس
موجب ارتقاء فن بیان خود می شوید. افرادی
که زیاد با تلفن صحبت می کنند همیشه دامنه
لغات زیادی دارند و ذهنشان آماده است برای
ادامه مکالمات با بیان زیبا و جذاب. البته برای

مکالمه تلفنی با تلفن همراه افراد شاخص باید نکات کوچکی را رعایت نمود. این نکات همان هایی هستند که همه انجام می دهند . بنابراین آماده شوید برای یک مکالمه موثر به هدف گسترش ارتباطات موثر و فن بیان.

مکالمه را شروع کنید. خود را معرفی کنید . واضح صحبت کنید و موقع حرف زدن لبخند بزنید.

آیا ساعات کار بخصوصی

برای تلفن همراه وجود دارد؟

پاسخ این سوال " بله " است. بهترین زمان ها

برای برقراری ارتباط تلفنی با تلفن همراه

ساعت های زیر است.

در تهران و کلان شهر ها بهترین ساعات

برای برقراری یک مکالمه تلفنی و یا تجاری

ساعت ۹ الی ۱۸ می باشد و برای شهرستان ها

و مرکز استان های دیگر ساعت ۹ الی ۱۲ و در

بعد از ظهر ساعت ۱۶ الی ۱۸ پیشنهاد می
گردد. در نیمه اول سال باید به موقع استراحت
مردم در بعد از ظهر ها توجه داشت.

بعضی از افراد معتقد هستند هر گاه تلفن
شخصی روشن بود بدان معنی است که آماده
پاسخگویی می باشد. این موضوع صحیح نیست
و معمولا افراد چنانچه در پایان شب و یا صبح
خیلی زود ، تلفنشان زنگ بخورد ، فکرشان به
دریافت اخبار بد و مصیبت بار معطوف می

گردد. یادتان باشد در صورت عدم پاسخگویی
مخاطبانان از تماس های پی در پی خودداری
کنید . چنانچه در پی تماس تلفنی پاسخی
دریافت نکردید ؛ می توانید بعد از ۲ ساعت
پیامک بزنید و نتیجه را پیگیری کنید .

در همه حال قبل از ساعت ۸ صبح و بعد از
ساعت ۹ شب به بیماران زنگ نزنید مگر اینکه
به آنها قول داده بودید که با آنها تماس خواهید
گرفت. همچنین این روزها در بیمارستان ها

اکثر بیماران با تلفن همراه هستند. در
برقراری ارتباط با آنها رعایت حقوق دیگر
بیماران را در نظر داشته باشید و تنها برای
احوال‌پرسی کوتاه تماس بگیرید.

عدم پاسخگویی به تلفن شما به چه

معنی می‌باشد؟

زود قضاوت نمودن نشان عدم بلوغ فکری

افراد است!

شایسته نیست تا با پاسخ ندادن تلفن همراه ،
قضاوت های زود هنگام خود را شروع نماییم .
آیا تا کنون شما گوشی خود را گم نکرده اید؟
آیا برای چند ساعت باطری گوشی شما بدون
شارژ مانده است؟ آیا در هنگامی که مشغول
عبادت و یا انجام کار مهمی بوده اید ؛ گوشی
شما زنگ نخورده است؟ آیا تا کنون فراموش
نکرده اید که پاسخ تلفن دوستان و مخاطبانتان
را بدهید؟

چنانچه پاسخ شما به سوالات بالا در بعضی موارد صحیح است ؛ بدان معنی است که مخاطبان شما هم با این مسائل مواجه می شوند . بنابراین دلیلی ندارد تا شما قضاوت های خود را بر اساس تصورات خود انجام دهید . شاید دلیل قانع کننده ای وجود دارد که مخاطب تمایل به پاسخ دادن نیست .

تمایل دارم یک توصیه جدی و صمیمانه برای شما مخاطبان عزیز داشته باشم و این توصیه

می تواند زندگی فردی و اجتماعی شما را
ارتقاء ببخشد " هرگز از روی تصورات خود
، سخن نگوئید و تصمیمی نگیرید . "

ابتدا خود را معرفی کنید . خیلی واضح
صحبت کنید و موقع حرف زدن لبخند بزنید .

به عنوان تماس گیرنده ؛ وظیفه دارید ابتدا
خود را معرفی نمایید . چنانچه به هر دلیل
مخاطب شما ، همان مخاطب مورد نظرتان
نیست مکالمه را قطع نکنید . بلکه با پوزش

خواستن از طرف مقابل و با کمال خضوع
مکالمه را به پایان برید.

به عنوان دریافت کننده تماس؛ اگر چه وظیفه
تماس گیرنده است تا خودش را معرفی نماید
ولی در برقراری ارتباط قبل از هر صحبتی
شایسته است، شما خود را معرفی نمایید و
اطمینان حاصل نمایید که مخاطب، شما را
اشتباهی نگرفته باشد.

نکته :

باعث تعجب است ! خیلی از افراد و بازاریاب ها بعد از اینکه متوجه می شوند پاسخ دهنده تلفن شخص مورد نظر آنها نیست؛ در بیشتر اوقات حتی بدون خداحافظی قطع می کنند . فکر می کنم شما هم تجربه دریافت این حرکت ناشایست و حال ناخوشی که به شما داده است را ؛ داشته اید. چه خوب است از حرکت های افراد بی کفایت در جهت رشد و ارتقاء

استانداردهای رفتاری فردی خویش بهره
بیریم .

توصیه ای برای شرکت های
تبلیغاتی و بازاریاب های حرفه ای

بیشتر مردم از اینکه شما بدون تشکر از گوش
دادن آنها به مکالمه تلفنی پایان می دهید ناراضی
هستند . مردم از اینکه شما بدون خداحافظی و
بعد از اطمینان از اینکه مشتری شما نیستند ؛

تلفن را قطع می کنید ، عصبانی می شوند. به
بازاریابان خود توصیه کنید مکالمه را با تشکر
از دیگران به پایان ببرند.

در عوض راهکاری را برای این موضوع
وجود دارد که اتفاقاً به جای عصبانی شدن می
تواند باعث سرگرمی و خنده مشتریان شما هم
بشود .

شاید شما هم مکرراً با تلفن های افرادی مواجه
شده اید که قصد فروش شماره تلفن مشابه

شماره همراه شما را دارند! خوب شما لازم نیست در یک حرکت انتحاری پاسخ دهید که تمایلی به خرید شماره همراه مشابه ندارید چون بازاریاب ها بدون به جای گذاشتن کوچکترین اثری از آداب معاشرت اولیه که برای شروع مکالمه با شما داشته اند ؛ مکالمه شما را قطع می کنند . شما می توانید پاسخ شخص بی ادب قبلی را با درایت مدیریت کنید و تازه کلی هم به شیوه و ابتکار خود بخندید .

در این گونه مواقع خیلی از طرح آنها استقبال کنید. سوالات خوبی را مطرح کنید و پاسخ های خوبی هم دریافت کنید. حتی از صدای خوب آنها تعریف کنید و گاهی اوقات برایشان آرزوی خوشبختی کنید. در پایان با کم کردن سرعت تلاش آنها ، خیلی مودبانه موضوع همکاری ادب آنها را برایشان بازگو کرده و به آنها یادآوری کنید که چگونه باید به مردم احترام گذاشت. در نهایت اعلام کنید که بنده

قصد خرید تلفن همراه مشابه را ندارم. حالا
اطمینان دارید که حال شما خوب است
عصبانی نخواهید شد و فردی را هم مسئول
رفتار خود نکرده اید. شما هم می توانید امتحان
نمایید.

پیامک های سرگردان و بدون نام

نشان از چه کسانی است؟

در صورت ارسال پیامک ، حتما نام خودتان یا

شرکت فرستنده پیامک را در پایان متن

بنویسید . این کار به معنی تایید و یا امضاء می باشد. امروزه با افزایش افراد و لوازم متعدد انتقال اطلاعات و سرعت بالای انتقال اطلاعات ، پیام های شما به درستی انتقال نمی یابند. چنانچه شما فراموش می کنید تا پیامک خود را امضا نمایید تنظیمات تلفن خود را تغییر دهید تا پیام های خروجی با امضاء شما همراه باشد.

گاهی شما پیامک هایی دریافت می کنید که نام فرستنده را نمی دانید و از متن پیامک مشخص

و مبرهن است که یکی از آشنایان نزدیک و یا صمیمی شما این پیامک را ارسال نموده است. شما مجاز به سوال نمودن و پرسیدن "شما؟" نیستید. تجربه نشان داده است شما به زودی شرمنده خواهید شد و آرزو می کردید ای کاش راهی دیگر را برگزیده بودید.

پیشنهاد می گردد با توضیح مختصری و با انتقال یک پیامک محبت آمیز از هویت ارسال کننده پیامک مطلع گردید.

به طور مثال شما شاید بنویسید :

"سلام . شماره همراه شما به علت تعویض

سیم کارت قابل دسترسی نیست . ولی اطمینان

دارم با دوستی قدیمی و با معرفت روبرو

هستم."

"سلام . شماره شما به علت اشکالات دنیای

دیجیتال در لیست بنده موجود نیست خواهشمند

است افتخار آشنایی بیشتر را فراهم نمایید."

پاسخ دادن به پیامک ها اگر چه شایسته است ولی الزامی نیست و برای عموم مردم پذیرفته است که بعضی از افراد توان و یا تمایل به ارسال پیامک ندارند ولی به احتمال زیاد از دریافت پیامک های شیرین و اطلاعات زیبا خرسند خواهند شد. در عوض پاسخ دادن به تلفن های از دست رفته لازم و ضروری می باشد و دارندگان تلفن همراه موظف هستند با

برقراری ارتباط تلفنی و یا ارسال پیامک
امادگی خود را برای پاسخگویی اعلام دارند .

. آیا شما ارتباطات موثر را

می شناسید؟

بسیاری از افراد در دادن شماره همراه و
کارت ویزیت خود به دیگران ، ارتباطات خود
را موثر قلمداد می کنند. البته که این مهم
بسیار زیبنده است ولی مهم تر از آن

پاسخگویی به موقع به مخاطبان است که
برازنده افتخار و نشان از آداب اجتماعی بالا
می باشد. عدم پاسخگویی به ارتباط های از
دست رفته باعث ایجاد کدورت و دلزدگی
دوستان و آشنایان خواهد شد و شایسته است
حتی اگر امکان برقراری ارتباط را ندارید با
ارسال یک پیامک ، شخص تماس گیرنده را
مطلع نمایید .

در بعضی اوقات بهتر است به جای آنکه آنها را

خیلی پشت خط انتظار قرار دهید به آنها
بگویید در اسرع وقت با آنها تماس خواهید
گرفت. وقتی قول می دهید که دوباره با آنها
تماس خواهید گرفت سعی کنید به قول خود
عمل کنید و تماس مجدد را فراموش نکنید .

تماس گیرنده موظف به برقراری

مجدد ارتباط قطع شده می باشد:

هر گاه در طول مکالمه شما با تلفن همراه ،

مکالمه شما قطع گردید اجازه دهید شخص تماس گیرنده مجدداً موفق به ایجاد ارتباط گردد. معمولاً تلاش برای برقراری مجدد ارتباط از طرفین باعث اشغال شدن خطوط تلفن می گردد و باعث یک حلقه تلاش بیهوده می گردد و نهایتاً بعد از تلاش های همزمان مجبور به ادای توضیحات اضافی می گردد . بنابراین صبر کردن تا برقراری ارتباط بهترین راهکار می باشد .

استفاده از تلفن همراه برای

مکالمات اضطراری:

استفاده از تلفن همراه برای مکالمات کوتاه ،
پیشنهاد می گردد از اطلاع کلام پرهیزید.
چنانچه شما قصد ارتباط و مکالمه طولانی را
دارید از طرف مقابل شماره تلفن ثابت را
بگیرید و ادامه مکالمه را با خط ثابت ادامه
دهید. مکالمه طولانی با تلفن همراه علاوه بر

ایجاد هزینه های اضافی و نقض اصول بهره
وری، باعث اختلالات جسمی و روانی شناخته
و ناشناخته می گردد که پزشکان در این
خصوص توصیه های زیادی نموده اند. برای
اطلاعات بیشتر، می توانید به منابع اینترنتی
در این خصوص توجه فرمایید.

تلفن همراه یک وسیله خصوصی

است:

قرض گرفتن تلفن همراه دیگران برای
برقراری ارتباط کار پسندیده ای نیست و از
نظر اصول بهداشتی هم توصیه می شود این
کار را انجام ندهید. چنانچه در مواقع
ضروری این کار را انجام دادید به اندازه
کافی اطمینان حاصل نمایید که درخواست
شما مورد قبول واقع می گردد و تشکر و
سپاس ویژه ای را قبل و بعد از استفاده از
تلفن همراه افراد به عمل آورید.

صدای تلفن همراه شما باعث سلب

آسایش دیگران خواهد شد:

در محافل عمومی و در طول مراسم ، تلفن

همراه خود را بر روی سکوت ، تنظیم

نمایید. گاهی اوقات در طول مراسم شما با

صدای زنگ تلفن همراه دیگران ، ناخودآگاه

به سمت سوی صدا می نگرید. این نگرینست

یک نوع اعتراض است که همه ما در خیلی

از مکان‌ها انجام داده ایم. خوب وقت آن
رسیده است تا به حقوق شهروندان احترام
بگذاریم و در کاهش آلودگی صوتی تلاش
نماییم.

تلفن همراه یک وسیله ارتباطی
دو طرفه است.

ابتدا گوش کنید و بعد پاسخ بگویید:

چنانچه شما موفق به برقراری ارتباط تلفنی با

شخص به خصوصی نشده اید ؛ احتمالاً شخص
مورد نظر با شما تماس خواهد گرفت . در این
هنگام بعضی از افراد یک ریز و پیوسته به
ایراد سخن می پردازند . شما از آن دسته افراد
نباشید و از به کار بردن جملاتی که می تواند
باعث سوء تفاهم گردد خود داری نمایید .

به طور مثال : گفتن بلافاصله این جمله " شما
قطع کنید . اجازه دهید من با شما تماس
بگیرم " به چه معنی می تواند باشد؟ شاید

شخص مورد نظر بیاندیشد که شما نگران
هزینه های احتمالی وی هستید؟! خوب . این
برازنده شما نیست که شان مخاطب خود را
نادیده بگیرید و وی را از هدف اصلی ارتباط
گیری ، منحرف نمایید .

همچنین رد دادن تماس به منظور ارتباط
گیری سریع از جانب شما عمل پسندیده ای
نیست . شاید شخص تماس گیرنده حامل پیام

فوری و مهمی باشد و لازم است به تماس وی پاسخ دهید و چنانچه لازم بود نسبت به ادامه مکالمه تصمیم مناسب بگیرید .

چنانچه با لحاظ کردن ارادت به سن و مقام مخاطب و یا منصب مخاطب، شما تمایل دارید تا این مکالمه را از جانب خود ادامه دهید می توانید با بیان جملاتی مودبانه از طرف مقابل اجازه بگیرید .

به طور مثال شما شاید بگویید:

"بسیار سپاسگزارم از پاسخگویی شما .

چنانچه اجازه بفرمایید بنده تا چند دقیقه دیگر

در خدمت شما خواهم بود و شخصا تماس

خواهم گرفت."

برای مکالمه با تلفن همراه از محیط پیرامون افراد اطلاعات بگیرید:

شاید شما دوستانی داشته باشید که در ساعات
کاری ، مشغله فراوانی داشته باشند . شایسته
است در ابتدای مکالمه تلفنی و بعد از احوال
پرسی معمول ، از وی در خصوص مدت زمانی
که قرار است صحبت نمایید ؛ اجازه بگیرید .

به طور مثال شما شاید بگویید : شما اکنون فرصت صحبت کردن در خصوص عضویت در پورتال ایران مجری را دارید؟ آیا می توانم ۵ دقیقه از وقت شما را بگیرم؟ آیا زمان مناسبی برای مصاحبه تلفنی در اختیار دارید؟

گاهی افراد با صحبت کردن طولانی و ممتد اجازه نمی دهند تا طرف مقابل موقعیت و شرایط خود را برای ادامه مکالمه ، معین نماید

و تصورشان این است که دارندۀ تلفن همراه به صورت آماده باش ۲۴ ساعت در شبانه روز موظف به پاسخگویی می باشد . در صورتی که همه ما می دانیم که معمولاً چنین نیست و افراد نسبت به حرفه خود ، مشغله های خاصی را در بعضی از ساعات شبانه روز دارند و در بعضی از ساعات فراغ باال بیشتری برای پاسخگویی دارند .

آهنگ های پیشواز معرف

شخصیت شما هستند:

امروز آهنگ های زیادی به عنوان آهنگ
پیشواز بر روی گوشی ها قرار می گیرد
.جوانان و دیپلمات ها دو قشر طرفدار این
آهنگ ها هستند. عده ای آهنگ های مذهبی
و عده ای ترانه های شاد و معدود افرادی هم
آهنگ های جاز را انتخاب می نمایند. بعضی از
افراد هم به نظر می رسد با انتخاب آهنگ های

سیاسی ، آرامش زندگی شخصی خود را نیز
فدای پست و مقام نموده اند.
پیشنهاد می گردد شما از تم ساده مربوط به
بوق کلاسیک تلفن استفاده نمایید. اطمینان می
دهم به آداب معاشرت اشخاص فرهیخته
نزدیکتر است.

ارسال و دریافت پیامک:

از ارسال پیامک های زیاد خود داری نمایید.
اصولا ارسال پیامک به صورت مزاح و تفریح
کار شایسته ای نیست. شاید خیلی از جوانان
ساعات خوشی را با ارسال و دریافت پیامک
برای خویش ایجاد می نمایند ولی انسان های
جدی و هدفمند کمتر وقت با ارزش خود را
صرف این نوع تفریح می کنند.

افراد با طبقه اجتماعی بالا و صاحب نام و نشان

؛ چه کارهایی را با تلفن همراه انجام نمی دهند؟

. با تلفن همراه در جلسات و مراسم و یا در هنگام گفتگو با نزدیکان و خانواده بازی نمی کنند.

. از ارسال پیامک به جز مواقع لزوم و بدون در نظر گرفتن مشغله مخاطبان اقدام نمی کنند.

. از زنگ های نا متعارف و زنده و آهنگ

های پیشواز استفاده نمی کنند.

. برای کسی پیغام مستقیم نمی گذارند بلکه

از طرف می خواهند تا در مورد به

خصوصی با آنها تماس بگیرد.

. وقتی که مشغول صرف غذا یا جویدن

هستند تلفن را پاسخ نمی دهند.

. وقتی در جلسات و میهمانی ها هستید ، با

تلفن همراه صحبت نمی کنند مگر آنکه

مکالمه تلفنی برای یک منظور جمعی باشد.

. وقتی کسی با آنها تلفنی صحبت می کند هر

گزارش حرف وی را قطع نمی کنند.

. هرگز با کسی که به آنها زنگ زده است

وارد جر و بحث نمی شوند.

. کاری نمی کنند که طرف پشت خط متوجه
شود آنها عجله دارند و یا تمایل به ادامه
گفتگو ندارند.

. تا مطمئن نشوند طرف مقابل مکالمه را
قطع کرده است تماس تلفنی را قطع نمی
کنند.

. افراد باهوش هرگز اجازه نمی دهند تا
حامل و نقل کننده اخبار بد و مصیبت باشند .
این گونه افراد معمولاً شماره تلفن شخص

دیگری را برای تماس ضروری سفارش می
کنند.

نکته پایانی :

تشکر به جای عذرخواهی:

گاهی شاید مجبور شوید کسی را که با شما
تماس گرفته است، پشت خط انتظار نگهدارید

از او برای این کار اجازه بگیرید و از آنها به
خاطر پذیرش انتظار تشکر کنید.

به طور مثال:

"سلام. لطفا اجازه دهید از قنار کنفرانس

خارج شوم!"

"لطفا اجازه دهید از چهار راه عبور کنم!"

"لطفا اجازه دهید توقف کنم!"

"لطفا اجازه دهید تا گوشی را به رئیس

بدهم."

در ادامه شما باید تشکر کنید . نه مانند
خیلی از افراد که به اشتباه عذرخواهی می
کنند.

"از اینکه منتظر ماندید ممنونم"...

"سلام . بنده در خدمت شما هستم"...

"بسیار از تلفن شما خوشحالم"...

"سلام . بنده رئیس شرکت هستم ... افتخار

صحبت با کدام عزیزتری را دارم؟"

"سلام . بفرمایید."

شما با رعایت این نکات ریز به عنوان فردی با آداب معاشرت بالا به دیگران معرفی می شوید. به نظر می رسد افراد با آداب معاشرت، کمتر عذرخواهی می کنند و این بدان معنی است که در وهله اول کاری را انجام نمی دهند که لازم به عذرخواهی باشد و در وهله دوم به جای عذرخواهی های معمول با ادبیاتی متفاوت، سپاسگزاری می کنند. این مهم در خصوص سخنرانان حرفه ای هم صادق است.