رابط الدرس الرقمي
www.ien.edu.sa

الوحدة الثانية

الدرس التاسع: معالجة المكالمات الهاتفية

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تُحددَ القواعد الأساسية لإجراء المكالمة الهاتفية.
- تطبق مهارة الرد على المكالمة الهاتفية بشكل سليم.
- تُبينَ أهم أنواع أدلة الهاتف.
- تُدونَ المكالمات الهاتفية باستخدام نموذج مذكرة هاتف.
- تُوضِّحَ كيفية تحويل وإنهاء المكالمات الهاتفية.

موضوعات الدرس:

- القواعد الأساسية لإجراء المكالمة الهاتفية.
- القواعد الأساسية للرد على المكالمة الهاتفية.
- أهم أنواع أدلة الهاتف.
- تدوين المكالمات الهاتفية.
- تحويل وإنهاء المكالمات الهاتفية.

تمهيد

سأل منصور زميله خالداً الذي يعمل سكرتيراً لأحد المديرين بإحدى الشركات التجارية:

ما الأعمال التي قمت بها هذا اليوم في عملك يا خالد؟

أجاب خالد: لقد كان يومي حافلاً بالأعمال الشيقة والمنوعة، ومن هذه الأعمال:

- كتابة بعض الخطابات الموجهة لبعض عملاء الشركة.
- الاتصال على مجموعة من العملاء بخصوص تغيير موعد مرور مندوبي المبيعات.
- تحويل بعض المكالمات المهمة للمدير.
- استقبال بعض المراجعين لمكتب المدير.
- الاتصال بإحدى الشركات خارج البلاد لرغبة المدير في التحدث مع أحد مسؤوليها.
- الرد على عدد من المكالمات الهاتفية أثناء غياب المدير خارج المكتب.

ما العمل الذي أخذ معظم وقت خالد في العمل؟

☐ العمل الكتابي ☑ الاتصالات الهاتفية ☐ استقبال الزائرين

ما طبيعة الاتصالات الهاتفية التي قام بها خالد؟ اتصالات هاتفية صادرة وواردة

هل القيام بإجراء المكالمات الهاتفية، واستقبالها يحتاج إلى مهارات يجب أن يتقنها السكرتير؟

نعم يحتاج إلى مهارات تمكنه من التواصل مع المراجعين والعملاء والصبر على مشاكلهم واستفساراتهم حتى لو كانت ملحة, واللباقة في الحديث, والاستماع الجيد.

الحلول اون لاين
hulul.online

العـرض

إجراء المكالمات الهاتفية

كثيرًا ما يحتاج السكرتير إلى إجراء اتصالات هاتفية، وقد تكون هذه المكالمات داخلية أو خارجية، حتى تكون المكالمة فعالة وتحقق أهدافها يجب مراعاة ما يأتي :

- **تحديد الهدف من المكالمة ومعرفة المعلومات المطلوبة، ويفضل تجهيز ورقة وقلم لتدوين ذلك .**
- **التأكد من رقم الهاتف ومعرفة الجهة التي يتم الاتصال بها ومعرفة اسم المتلقي أو منصبه .**
- **الانتظار بعد إجراء الاتصال لنهاية الرنين، ولا تقطع الاتصال بعد رنتين أو ثلاث رنات .**
- **في حال الرد عرّف بنفسك وبمنظمتك .**
- **إذا كانت المكالمة دولية يجب عليك معرفة أوقات العمل، ومراعاة فارق التوقيت في بلد المتصل به .**

الرد على المكالمات الهاتفية

إن الدور الذي يؤديه السكرتير في التعامل مع الاتصالات الواردة للمنظمة له أثر كبير في كفاءتها ومستوى الخدمات التي تؤديها، لذلك فالسكرتير الجيد هو الذي يعالج استقبال المكالمات الهاتفية بصورة صحيحة .

وحتى يستطيع السكرتير إدارة المكالمات الهاتفية بمثالية وفاعلية يجب عليه مراعاة القواعد الآتية :

- الإجابة المباشرة على المكالمة عند سماعه لجرس الهاتف .
- التعريف بنفسه وبالمنظمة .
- الابتعاد عن التحايا المبالغ فيها .
- الإصغاء للمتحدث بشكل جيد .
- إعطاء المعلومات المطلوبة بكل لطف .
- إمساك سماعة الهاتف باليد اليسرى والكتابة باليد اليمنى أو العكس في حالة الكتابة باليد اليسرى .
- معرفة أماكن وجود المدير لتحويل المكالمات المهمة له .
- تسجيل الرسائل الهاتفية الواردة أثناء غياب المدير .
- عدم ترك المتصل على الانتظار لمدة طويلة .
- عدم إعطاء المتصل معلومات سرية عن المنظمة .

الحلول اون لاين
hulul.online

أدلة الهاتف

ليقوم السكرتير بإجراء المكالمات الهاتفية بسرعة وفاعلية، لا بد من توافر عدد من الأدلة الهاتفية وذلك لتسهيل عملية البحث عن الأشخاص أو المنظمات المرغوب الاتصال بهم ومن أهم الأدلة التي ينبغي توافرها ما يأتي:

١ - دليل الهاتف الخاص:

وهو الدليل الذي يسجل فيه السكرتير الأرقام التي يتم الاتصال بها بشكل مستمر، ويحتوي دليل الهاتف الخاص على أرقام تخص العمل وأرقام شخصية للمدير.

ودليل الهاتف الخاص يمكن أن يكون ورقي، ويمكن أن يكون باستخدام برامج حاسوبية خاصة بدليل الهاتف، حيث يستخدم البرنامج الحاسوبي في تسجيل أرقام الهواتف، كما يمكن إجراء الاتصال عن طريق برامج الدليل الحاسوبي، ويمكن أن تسجل في برنامج دليل الهاتف الحاسوبي معلومات إضافية مثل صندوق البريد والبريد الإلكتروني ورقم الفاكس وغيرها من المعلومات.

٢ - دليل هاتف المنظمة:

تصدر المنظمات ـ خصوصاً المنظمات الكبيرة ـ دليلاً يحوي هواتف إدارات وأقسام وفروع المنظمة، كما يحوي أرقام موظفي المنظمة في الإدارات والأقسام المختلفة، حيث يحوي التحويلة الداخلية للموظف والرقم المباشر، كما يمكن أن يحوي معلومات إضافية.

تدوين المكالمات الهاتفية

عندما يتصل من يرغب في مكالمة المدير، ويكون ذلك أثناء وجود المدير خارج مكتبه، أو في حالة عدم رغبة المدير في مكالمة المتصل، أو لانشغال المدير باجتماع أو عمل معين، في هذه الحالة يفترض على السكرتير أن يسأل المتصل إن كان يرغب في الاتصال لاحقاً، أو إن كان يريد إبلاغ المدير رسالة ما.

فإن رغب المتصل في إبلاغ رسالة للمدير، فعلى السكرتير استخدام نموذج مذكرة هاتف، والتي تكون معدة لهذا الغرض.

ويجب التأكد من كامل البيانات المدونة في مذكرة الهاتف وتسليمها للمدير عند وصوله؛ للتعامل معها بالشكل المناسب.

الحلول اون لاين
hulul.online

تحويل المكالمات الهاتفية

عند تلقّي السكرتير اتصالات هاتفية يرغب متصلوها محادثة المدير؛ فإنه يجب على السكرتير قبل تحويل المكالمة إلى المدير مراعاة الآتي:

١- التأكد من وجود المدير في المكتب أو خارجه.

٢- التأكد من أن المدير غير مشغول.

٣- إبلاغ المدير بالمتصل لكي يحدد إن كان يرغب في تلقي المكالمة أو تأجيلها أو إلغائها.

٤- عدم تحويل المكالمة إذا كان المدير في اجتماع، بل يكتب السكرتير مذكرة صغيرة عن المكالمة للمدير، وسيحدد المدير إما تحويل المكالمة أو غير ذلك.

٥- في المكالمات التي يمكن أن يجيب عليها أحد الموظفين بدلاً من المدير؛ فإن السكرتير يحول المكالمة إلى الموظف المختص.

إنهاء المكالمات الهاتفية

إن ختام المكالمة الهاتفية له أثر في المتلقي، حيث إنّه يمثل الإجراء الأخير من المكالمة الهاتفية، لذلك احرص على طرح العبارات الجميلة وتقديم مزيد من الاحترام و التقدير للمتصل، ولا تكن المبادر بغلق الخط ما أمكن.

الحلول اون لاين
hulul.online

التقويم

أجب عن الأسئلة الآتية:

١ ـ ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

١ عندما يتصل أحد الأشخاص ويرغب في محادثة المدير يجب تحويل المكالمة للمدير مباشرة. (X)

٢ دليل الهاتف الخاص يحتوي على أرقام مهمة للمنظمة، ويتم الاتصال بها بشكل مستمر. (✓)

٣ من الواجب على السكرتير إعطاء المتصل جميع المعلومات التي يطلبها عن المنظمة. (X)

٤ لابد أن يراعي السكرتير عند الاتصالات الدولية مراعاة فارق التوقيت. (✓)

٥ يجب على السكرتير سرعة إغلاق خط الهاتف بمجرد الانتهاء من تقديم الخدمة للمتصل. (X)

٢ ـ وضّح الخطأ الذي وقع فيه السكرتير لكل حالة من الحالات الآتية:

الحالة	الخطأ الذي وقع فيه السكرتير
الهاتف يرن والسكرتير منهمك في الكتابة.	عدم الإجابة السريعة للهاتف
السكرتير لا يبادر بالتعريف بنفسه للمتصل.	لابد من التعرف أولاً على هوية المتصل
السكرتير يقاطع المتصل لشرح وجهة نظره.	لم يصغي للمتحدث بشكل جيد
السكرتير يطلب من أحد المجاورين له تدوين بيانات أحد المتصلين لانشغال كلتا يديه.	يجب عليه أن يمسك الهاتف باليد اليسرى وأن يكتب باليمنى أو العكس إذا كانت أعسر
المتصل يطلب المدير، فيخبره السكرتير بأن المدير غير موجود، ولا يعلم أين هو.	لم يتأكد من مكان تواجد المدير وعليه معرفة مكان تواجد المدير
السكرتير يبلغ المتصل بأن المنظمة سوف تطرح مناقصة في السوق قريبًا، والمناقصة لم يتم الإعلان عنها رسميًّا.	إفشاء معلومات سرية للمتصل