

GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI

Hầu hết trong chúng ta ai cũng đã từng trải qua những cuộc gọi tạo nên cảm giác bức bối hay nản chí. Bạn có biết đó đa phần là do thiếu hiểu biết về cách giao tiếp trên điện thoại? Những chỉ dẫn sau đây sẽ cho thấy những nghi thức chúng ta nên vận dụng khi có những cuộc điện thoại trong kinh doanh.

Mỗi giao tiếp đạt được thành công là do có sự chuẩn bị ngay từ đầu. Giao tiếp qua điện thoại cũng không là ngoại lệ. Bạn cần tìm hiểu rõ người bạn sắp gọi là ai, thời gian thích hợp nhất để gọi, lý do và khả năng bạn giúp được gì cho họ. Hãy cố gắng làm cho cuộc gọi của bạn có chuẩn bị trước, phải có cấu trúc, ngắn gọn và rõ ràng.

Nếu người bạn gọi chưa biết về bạn thì ngay từ phút đầu tiên hãy giới thiệu về bản thân. Một vài lời giới thiệu ban đầu không chỉ cho thấy khả năng giao thiệp mà còn cho phép người bạn gọi có được những thông tin ban đầu cho cuộc nói chuyện.

Nêu rõ mục đích gọi ngay khi đã giới thiệu. Đừng bao giờ nghĩ rằng người nghe hiểu được lý do bạn gọi và những gì bạn mong đợi từ họ. Hãy nói rõ hơn về vấn đề đó cũng như các thông tin khác.

Những vấn đề hay thông tin quan trọng phải nói thật rõ ràng. Nói chuyện đông dài hay chỉ nêu ra một cách đại khái sẽ làm người nghe mất tập trung và phản ứng không tốt.

Nghi thức nói chuyện trên điện thoại luôn đòi hỏi tính chuyên nghiệp cao. Khi nói chuyện với người chưa quen thì tránh những nội dung ít mang tính trang trọng và các câu hỏi mang tính cá nhân. Một khi mối quan hệ tốt đã được xây dựng thì bạn có thể hỏi thăm gia đình, hay cả về những hoạt động cuối tuần, nhưng vẫn phải tránh những vấn đề nhạy cảm (chính trị, tôn giáo, phân biệt giới tính,...).

Tính riêng tư và bảo mật đối với những nội dung nhất định cần phải được ý thức rõ khi nói chuyện qua điện thoại. Hãy xác nhận với người nghe liệu đây có phải là lúc thích hợp để nói về những vấn đề đó hay không.

Hãy thật kiên nhẫn. Một khả năng giao tiếp tốt đòi hỏi bạn phải thật bình tĩnh và chấp nhận áp lực trong một tình huống thử thách qua điện thoại. Bạn sẽ tránh được những quyết định sai lầm và nhận được sự tôn trọng. Chúc bạn có được những cuộc điện thoại hiệu quả và thể hiện tốt phong cách của mình

MÔ TẢ NGHIỆP VỤ ĐIỆN THOẠI

Cần tạo một danh bạ điện thoại riêng mà người thư ký thường dùng trong công việc. Bản danh bạ gồm số điện thoại các cơ quan thường xuyên cần

liên hệ, cơ quan công an, phòng cháy chữa cháy, số điện thoại các phòng ban trong công ty... Người thư ký nên học thuộc các số điện thoại đó, nên treo bản danh bạ điện thoại ở nơi dễ nhìn thấy. Ngoài ra nếu có máy vi tính hỗ trợ cho việc lưu trữ số điện thoại, người thư ký phải biết chọn phần mềm để sử dụng cho thích hợp.

Người thư ký trực điện thoại cần nắm được những ngày nghỉ cố định hoặc bất thường của các trưởng bộ phận và Ban giám đốc.

Cần cập nhật thông tin hoạt động hàng ngày của đơn vị. Chỉ cần những thông tin chính, ví dụ trong tuần này đơn vị đang chuẩn bị đón Huân Chương Lao Động hạng 2 hoặc đơn vị đang tổ chức kỷ niệm 10 năm thành lập...

Thường xuyên kiểm tra mạng điện thoại trong đơn vị, nếu có hỏng hóc phải báo ngay cho bộ phận sửa chữa. Trong những công ty vừa và lớn, người ta thường có tổng đài điện thoại riêng. Người thư ký trực điện thoại (tiếp tân) cần thuộc lòng số máy điện thoại nội bộ của từng bộ phận trong đơn vị, khi có điện thoại gọi đến liên hệ sẽ nhanh chóng chuyển điện thoại đến các bộ phận.

Trong khi nhận điện thoại trong ngày, người thư ký trực điện thoại phải nắm được có bao nhiêu cuộc điện thoại gọi đến đơn vị, biết được số điện thoại gọi đến, phân loại nội dung của các cuộc điện thoại cần liên hệ. Tất cả thông tin trên cần tổng hợp và báo cáo lại cho trưởng bộ phận. Như vậy, người thư ký trực điện thoại ở ca làm việc sau cũng sẽ biết được diễn tiến các cuộc gọi ở ca làm việc trước. Công việc giao ca sẽ suôn sẻ và tạo một sự liên mạch trong công việc của đơn vị.

Khi nhận được thông tin nhờ nhắn lại qua cuộc gọi đến, người thư ký cần đọc lại cho người gọi nghe, hoặc ghi vào phiếu nhắn tin để lại trên bàn làm việc của người được nhắn.

KỸ NĂNG GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI:

Đừng tưởng người ở đầu dây bên kia sẽ không "nhìn" thấy bạn.
(Dân trí) - Ngày nay, điện thoại là một trong những phương tiện làm việc không thể thiếu của chúng ta. Nhưng hầu hết đều chưa từng học hay đọc qua một văn bản nào hướng dẫn về cách giao tiếp qua điện thoại.
Nếu bạn là nhân viên lễ tân của công ty, khả năng giao tiếp qua điện thoại không chỉ nói lên tính cách của bạn mà còn làm ảnh hưởng đến hình ảnh

của toàn công ty.

Trong khi gọi điện thoại, hãy nhớ kỹ những điều sau đây:

- Đừng hứa sẽ gọi điện cho ai rồi quên khuấy mất.
- Đừng gọi nhầm tên người bên kia đầu dây. Nếu không biết, hãy hỏi thẳng thắn.
- Đừng nghĩ rằng người bên kia không biết bạn đang vừa nói điện thoại vừa ăn uống, hút thuốc, ngáp, ...
- Cố gắng kết thúc cuộc này rồi hãy bắt cuộc khác. Bạn có thể nhầm lẫn nội dung hai cuộc điện thoại. Hơn nữa, người gọi sẽ cảm thấy không được tôn trọng.
- Đừng bất nhã yêu cầu người bên kia phải gọi điện vào lúc khác.
- Đừng chuyển cuộc gọi qua nhiều người.
- Không nên giữ thái độ thiếu nhiệt tình khi nói chuyện, kể cả khi đó không phải là khách của mình. Nếu họ muốn gặp người khác, hãy nhiệt tình chuyển hoặc hỏi họ lời nhắn.
- Đừng phát ngôn nếu không chắc chắn vào những gì mình nói.
- Bất ngờ gác máy mà không có sự giải thích, thật ngu ngốc!

Ngoài ra, bạn cần chú ý đến kỹ năng nghe và nói:

Nghệ thuật nghe không đơn giản là việc im lặng lắng nghe. Nên nhớ bên kia không nhìn thấy vẻ mặt chăm chú của bạn. Họ chỉ cảm thấy sự chú ý của bạn khi bạn lên tiếng đồng tình, góp lời vào cuộc thảo luận, như “vâng, tôi đang nghe”, hoặc đơn giản là những câu ậm ừ cũng được. Đừng im lặng tuyệt đối, người kia sẽ nghĩ họ đang độc thoại.

Hãy chuẩn bị một cuốn sổ nhỏ, một chiếc bút để ghi lại những thông tin quan trọng.

Nghệ thuật nói: Dù không nói chuyện trực tiếp nhưng giọng nói sẽ giúp bạn thể hiện hình ảnh của mình một cách khá sinh động. Hãy tươi cười, nụ cười dù không được nhìn thấy vẫn giúp giọng nói tươi vui hơn, thân thiện hơn. Hãy thể hiện sự nhiệt tình và tự tin trong lời nói của bạn.

Đừng nói quá to cũng đừng thì thầm khiến đầu dây bên kia phải liên tục hỏi lại. Đừng gào vào máy nhé, bạn đang quát thẳng vào tai người ta đấy.

Hãy chú ý, nếu người ta gọi cho bạn, đừng “con cà con kê”, kéo dài cuộc điện thoại không cần thiết. Có thể họ đang sốt ruột vì phải trả tiền điện thoại đấy.

CÁCH NGHE ĐIỆN THOẠI

Đừng để người gọi chờ quá ba hồi chuông. Bạn phải ngưng công việc đang làm và nhanh chóng nhấc máy.

Khi nghe điện thoại cần tập trung chú ý, tránh vừa làm việc khác vừa nghe.

Bạn cần có một tư thế thoải mái, đừng dùng đầu kẹp vào điện thoại để nói chuyện. Như vậy cổ bị gập xuống, tiếng nói sẽ không được tự nhiên.

Người đối thoại sẽ không vui vì biết Bạn phải tiếp chuyện họ trong tác phong quá bận rộn. Có người cho rằng nghe điện thoại theo cách này mới là hiện đại, văn minh. Ngược lại khi nói chuyện với người khác, chúng ta tập trung chú ý vào cuộc nói chuyện, như thế mới đúng là người lịch sự.

Bạn phải ngưng ngay nội dung cuộc nói chuyện với người cùng phòng trước khi nhấc máy. Đừng để người nghe phát hiện đoạn cuối của câu chuyện trước khi họ nghe Bạn A lô, khách sẽ cho rằng họ đã gọi điện vào một lúc không phù hợp.

Bạn phải thể hiện trạng thái vui vẻ, sẵn sàng giúp đỡ và giọng nói thân thiện.

Nếu nghe không rõ, Bạn đừng ngại khi yêu cầu người gọi nói chậm lại hoặc xin phát âm rõ hơn.

Khi nghe của tên người nước ngoài, tốt nhất Bạn nên nhờ họ đánh vần chậm rãi để ghi lại cho chính xác. Ví dụ như:

-“I’m sorry. Could you spell in for me please?”
-“Xin lỗi, làm ơn đánh vần giùm tôi!”

Khi tiếp điện thoại của người nói tiếng Anh, Bạn phải thử săn một số câu thuộc lòng dưới đây để ứng biến:

-“I’m sorry, I don’t understand what you mean. Could you speak slowly please?”

- "Xin lỗi, tôi không hiểu điều ông nói. Xin làm ơn nói chậm lại."
- I didn't catch what you said. Will you repeat that?
- "Tôi không nghe kịp ông nói. Làm ơn nói lại nhé".
- "Excuse me, could you speak slowly please?"
- "Xin lỗi vui lòng nói chậm lại."

Nếu câu nói quá dài hoặc có nhiều ẩn ý khiến Bạn không hiểu rõ, cần yêu cầu người gọi nhắc lại hoặc nói rõ ý hơn.

Nếu khi đang nói chuyện có những tiếng ồn đột xuất (như tiếng đóng đinh, tiếng động cơ do các bộ phận sửa chữa), Bạn nên xin lỗi và giải thích cho người gọi được rõ.

KẾT THÚC CUỘC GỌI

Người thư ký cần phải biết kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự, đúng bao giờ cúp máy đột ngột. Các câu kết thúc dễ thương bao giờ cũng tạo ấn tượng tốt cho người gọi.

Nếu Bạn là người bán hàng của công ty, đúng bao giờ kết thúc cuộc gọi trước người đối diện. Khi cảm thấy nội dung cuộc điện đàm đã cạn. Hãy dùng những câu lịch sự để gợi ý:

* Thưa Ông, Ông có cần tôi giúp gì nữa không?
- Whatelse can I do for you, sir?

* Bà có thể gọi lại cho tôi bất cứ lúc nào.
- Please call me anytime for further information.

Hãy sử dụng những câu chào để kết thúc:

"Cám ơn ông (bà) nhiều, xin chào."
- Thank you for your time. Bye for now.
* Tạm biệt Ông (Bà). Xin chúc Ông Bà một ngày lành.
-Good - bye! Have a nice day!
* Cảm ơn Quý vị đã gọi cho Công ty chúng tôi. Xin Chào.
-Thank you for your calling. Good – bye!
* Cảm ơn đã gọi cho chúng tôi. Chúc một ngày lành"
-Thank you for your calling. Have a nice day!

Khách hàng sau khi cúp máy sẽ có cảm tình với Bạn ví Bạn quá dễ thương!

Tuyệt đối tránh những thói quen xấu:

- Bình phẩm người đối thoại ngay khi cúp máy. Vừa hạ tay xuống để gác

máy, cô thư ký đã vội buông một câu đại loại như: "Thằng cha nhiều chuyện!" "Xì. Thoát nợ con mẹ nó dai" (?).

Bạn nên nhớ rằng, người ở đầu dây bên kia có thể vẫn còn online và vẫn có thể nghe được những câu cuối cùng đó của bạn và Bạn đã làm hỏng nỗ lực trong giao tiếp trước đó. Vả lại nếu Bạn không thực sự yêu mến công việc giao tiếp thì đừng nhận lời công việc tiếp tân, trực điện thoại, thậm chí không nên làm thư ký!!! Ngoài ra, cho dù Bạn đã chắc chắn là đã gác máy, những lời bình phẩm của Bạn có thể lọt vào tai các đồng nghiệp, thậm chí những khách đang ngồi chờ trong phòng khách. Họ sẽ nghĩ gì về Bạn? Chưa kể, câu chuyện sẽ đến một lúc nào đó đến tai người mà Bạn bình phẩm, nó sẽ gây hại đến con đường công danh của Bạn đấy.

- Đừng đưa cảm xúc của chính Bạn vào cuộc đối thoại. Nên nhớ rằng Bạn đang làm việc cho công ty và luôn luôn nhớ rằng cuộc điện thoại của Bạn có thể ảnh hưởng đến tình hình hoạt động và doanh thu của Công ty.

Một cô thư ký dễ mến và nhiệt tình sẽ giúp khách hàng tiềm năng có cảm tình với Công ty và ngược lại một cô thư ký gắt gỏng, xấu tính sẽ đuổi những người khách đó đi. Cho dù người khách hàng có dễ ghét đến cỡ nào, bạn cũng nên nhớ đó là công việc và Bạn đang thực thi một tác vụ mà Bạn được trả lương. Nếu cảm thấy bị xúc phạm trong khi thực hiện giao tiếp, Bạn nên chọn nghề khác.

- Gác máy trước. Nếu khách là người gọi đến, hãy để họ gác máy trước. Nếu Bạn làm việc này, khách hàng sẽ có cảm giác xúc phạm là Công ty của Bạn không cần họ.

Như đã nói ở trên, Bạn phải yêu công việc giao tiếp khi nhận công việc này và phải học cách kết thúc cuộc điện đàm bằng cách thức lịch sự như trên.