

ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ
2009

ΝΙΚΗ ΛΑΖΑΡΙΔΟΥ
ΙΔΡΥΤΗΣ ΤΗΣ
ΑΚΑΔΗΜΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ
ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ

ΓΕΝΙΚΑ:

Το άτομο στο χώρο εργασίας του παρουσιάζεται ως άτομο, επαγγελματίας και σωστός άνθρωπος. Κύριο χαρακτηριστικό του θα πρέπει να είναι η αξιοπρέπεια σε όλους τους τομείς της παρουσίαισής του. Είτε ως προϊστάμενος είτε ως υφιστάμενος θα πρέπει να επισύρει το σχόλιο ¹ Ο κύριος Τάδε ... είναι πραγματικός κύριος ή είναι άνθρωπος ¹.

Μαζί με τα κύρια χαρακτηριστικά που έμφυτα ή επίκτητα συνθέτουν την προσωπικότητα, υπάρχουν και ορισμένα άλλα βασικά στοιχεία τα οποία μπορούν να καταστήσουν το άτομο σαν μια ευχάριστη και αξιοπρόσεκτη παρουσία.

ΒΑΣΙΚΑ:

Να παρουσιάζεται στην δουλειά του στην ώρα του για να μην τρέχει την τελευταία στιγμή βιαστικός γιατί χαρακτηρίζεται ως απρογραμματίστος και 'τσαπατσούλης'.

Τις έγνοιες (οικογενειακές, οικονομικές κ.λ.π.) να τις αφήνει στο σπίτι και να μπαίνει στο χώρο εργασίας με το χαμόγελο χαιρετώντας τους πάντες και με το όνομα τους. "Γεια σου Τάσο", "Καλημέρα Μαρία".

Κι αν ακόμα το γραφείο την προηγούμενη μέρα, ήταν 'πεδίο μάχης', σήμερα πρέπει να δώσουμε την εντύπωση ότι όλα ξεχάστηκαν και η σημερινή είναι μια καινούργια μέρα.

Α. ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΣΩΣΤΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Για τη γυναίκα :

ΕΝΔΥΜΑ:

Το ένδυμα για το γραφείο πρέπει να είναι άνετο - όχι μίνι ούτε μπλου τζην . Οι γυναίκες σε όλη την Ευρώπη ντύνονται χειμώνα - καλοκαίρι με ταγιέρ, συνήθως με ένα εσωτερικό κορμάκι ή πουκάμισο. Δε φοράμε ποτέ την ίδια μπλούζα δυό συνεχόμενες ημέρες στο γραφείο. Η αρμονία των χρωμάτων είναι πολύ σημαντική στα υποκάμισα, τα οποία είναι απαραίτητα για την σωστή συμπλήρωση ενός κοστουμιού ή ταγιέρ. Οι εφαρμοστές μπλούζες πρέπει να αποφεύγονται καθώς και οι διάφανες.

ΠΑΠΟΥΤΣΙΑ :

Χαμηλά, συνδυασμένα κατάλληλα με τα ρούχα, άνετα, χωρίς γδαρσίματα. Όχι έντονα χρώματα ούτε τα επίσημα μας παπούτσια τα οποία 'βαρεθήκαμε' ως βραδινά.

ΚΟΣΜΗΜΑΤΑ :

Τα κοσμήματα είναι περιττά στο χώρο εργασίας. Χωρίς αυτά κινούμαστε πιο άνετα και η απλότητα για την κοπέλα είναι ομορφιά, τονίζει τη φυσική της ομορφιά.

Αν θεωρείτε απαραίτητο ένα κόσμημα να επιλέξετε ό,τι πιο απλό, απλώς ως συμπλήρωμα της όλης εμφάνισης και όχι για επίδειξη.

ΚΟΜΜΩΣΗ :

Οι γυναίκες για να φαίνονται συγυρισμένες πρέπει να έχουν συγυρισμένο το κεφάλι. Αν έχει χαλάσει η κόμμωση τους μπορούν να δέσουν πίσω τα μαλιά τους με ένα ωραίο δέσιμο και ένα απλό σκουλαρίκι για συμπλήρωμα.

Γενικά η γυναίκα θα πρέπει από μόνη της να καταλαβαίνει τι της ταιριάζει για να φαίνεται καλοντυμένη και περαιοποιημένη χωρίς να «φαντάζει» σαν 'Χριστουγενιάρικο δέντρο'

Για τον άνδρα :

Οι άνδρες θα πρέπει να είναι πάντα ντυμένοι με πουκάμισο και γραβάτα στο γραφείο. Το καθημερινό ξύρισμα είναι απαραίτητο όπως επίσης και τα καλοχτενισμένα μαλλιά.

B. ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ

ΓΕΝΙΚΑ:

Το ντους είναι απαραίτητο κάθε πρωί με σαπούνι και η χρήση πολύ απαλού αποσμητικού για τις μασχάλες. Αποφεύγετε τα φτηνά αποσμητικά τα οποία όταν ενωθούν με τον ιδρώτα αφήνουν οσμή 'απελπισίας', χρησιμοποιείτε πολύ απαλά αρώματα κατά προτίμηση κολωνίες (με μυρωδιά λεβάντας ή πεύκου) ιδίως το καλοκαίρι. Αποφύγετε στο γραφείο τα δυνατά αρώματα - μάρκες γιατί ζαλίζουν ή προκαλούν πονοκέφαλο στους συναδέλφους σας.

ΤΑ ΑΚΡΑ:

Η περιποίηση των χεριών και ποδιών πρέπει να είναι καθημερινό μέλημα. Ωραία χέρια (μαλακά) και νύχια *βαμμένα* διακριτικά κάνουν τη γυναίκα να παρουσιάζεται κομψή και περιποιημένη.

Προσοχή στα ξεβαμμένα ή σπασμένα νύχια καθώς και στις μεγάλες αντιαισθητικές τρίχες στα πόδια.

Οι σχισμένες κάλτσες είναι πάντα ό,τι πιο αντιαισθητικό. Έχετε πάντα στην τσάντα σας ένα ζευγάρι κάλτσες επιπλέον.

ΤΑ ΦΟΡΕΜΑΤΑ :

Πολλές γυναίκες πηγαίνουν στο γραφείο με λεκιασμένα ρούχα ή ρούχα που μυρίζουν φαγητά ή ιδρώτα.

Προσοχή επίσης, όχι μαυρισμένους ή λεκιασμένους από το μακιγιάζ γιακάδες.

ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

Η ευχάριστη συμπεριφορά του εργαζομένου ατόμου το καθιστά ευχάριστο και συμπαθές στους γύρω του.

- Η ευχάριστη διάθεση - έστω και επίπλαστη, αντανακλά στους γύρω.
- Η ευπροσηγορία (το να μπορεί ο άλλος ιδίως ο κατώτερος του να τον πλησιάζει χωρίς πρόβλημα) είναι μεγάλο προτέρημα.
- Η αποδοχή των άλλων με τα ελαττώματά τους και τις αδυναμίες τους είναι αρετή.
- Δεν πρέπει να αποπαίρνουμε με φωνές κάποιους που έχουν κάνει λάθος ή δεν ανταποκρίθηκαν - στο βαθμό που εμείς θα θέλαμε - στη δουλειά τους. Ο καλός τρόπος και ο διάλογος φέρνει τα καλύτερα ποθητά αποτελέσματα.
- Η ανεκτικότητα είναι βασική. Ανέχομαι τον άλλο με τις ιδιοτυπίες του και τις ιδιοτροπίες του - χωρίς να χαλώ τη διάθεση μου.
- Ο προγραμματισμός στην εργασία μου είναι απαραίτητος. Γίνεται στο τέλος της ημέρας για την επόμενη ή στο τέλος της βδομάδας για την επόμενη. Το ημερολόγιο στο γραφείο μας είναι απαραίτητο συμπλήρωμα για τον επαγγελματισμό μας.
- Κι αν ακόμα δεν έχω κοινωνικές σχέσεις με τους συναδέλφους ρωτώ όμως (όχι από περιέργεια αλλά από ενδιαφέρον) για τον άρρωστο γονιό του ή για την πρόοδο του παιδιού του.
- Ποτέ δε σχολιάζω με συναδέλφους άλλο συνάδελφο γιατί μπορεί να του μεταφέρει αλλοιωμένο το σχόλιο ή ο συνομιλητής μου θα με κακοχαρακτηρίσει και δε θα με εμπιστεύεται .
- Εκτιμώ τη δουλειά του συναδέλφου, τον επαινώ για κάτι καλό που έκανε χωρίς ζήλια ή υστεροβουλία.
- Σε μικροπαρεξηγήσεις δεν κατεβάζω μούτρα. Μιλώ απ' ευθείας στο άτομο που πρέπει και λύνω ωραία και πολιτισμένα τη διαφορά μου μαζί του.

Πέρα από τη σωστή εμφάνιση και συμπεριφορά ο εργαζόμενος θα πρέπει να βρει από μόνος του τα κλειδιά της επιτυχίας που θα βοηθήσουν να έχει μια καριέρα επιτυχημένη με την αναμενόμενη ανέλιξη. Ορισμένα άλλα βασικά όπως ο σωστός και έγκαιρος προγραμματισμός, η κοινωνικότητα, οι σωστές επαγγελματικές σχέσεις, η υπευθυνότητα, η διεκπεραίωση με επιτυχία μιας εργασίας, η επάρκεια συνεργασίας και η συνεχής επιμόρφωση και ενημέρωση στα ιδιαίτερα θέματα βοηθούν τον / την εργαζόμενο/η να παρουσιάζεται στον τομέα του ως επιτυχημένο άτομο.

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ

Σε κάθε προσωπική ή τηλεφωνική επαφή με το κοινό.

- ❖ **Να χαιρετούμε τον πολίτη και να συστηνόμαστε** αν χρειάζεται. Αυτό δημιουργεί μια φιλική και ζεστή σχέση.
- ❖ **Να χρησιμοποιούμε τις φράσεις** "Χαίρετε", "Πώς είστε", "Μπορώ να σας βοηθήσω;", "Περάστε", "Παρακαλώ" και "Ευχαριστώ" με φιλικό τρόπο. **Να μιλούμε πάντοτε στον πληθυντικό**, εκτός αν πρόκειται για πολύ γνωστό μας πολίτη.
- ❖ **Να χρησιμοποιούμε το όνομα του πολίτη** όσο πιο συχνά και αν είναι δυνατόν στα πρώτα 30 δευτερόλεπτα της συνδιάλεξης σας. Η χρήση του ονόματος του τον κάνει να αισθάνεται άνετα.
- ❖ **Να δίνουμε στον πολίτη την απαραίτητη προσοχή.** Να τον αφήνουμε να τελειώσει προτού πάρουμε το λόγο. Να διατηρούμε επαφή με τα μάτια όταν συνομιλούμε με τον πολίτη. Να ακούμε προσεκτικά και γενικά να δείχνουμε ενδιαφέρον για ότι έχει να μας πει.
- ❖ **Να χαμογελούμε στους πολίτες.** Ένα ειλικρινές χαμόγελο προδιαθέτει θετικά οποιονδήποτε. Το χαμόγελο αντανακλάται στη φωνή και όταν μιλούμε στο τηλέφωνο.
- ❖ **Ποτέ να μην επιτρέπουμε να μας διακόπτουν όταν εξυπηρετούμε πολίτη.** Ποτέ να μη διακόπτουμε άλλους συναδέλφους όταν εξυπηρετούν πολίτη. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, όταν είναι ανάγκη να διακόψουμε απολογούμαστε και προσπαθούμε αυτή να είναι πολύ σύντομη.
- ❖ **Όταν κτυπά το τηλέφωνο, αν δεν εξυπηρετούμε πολίτη, να το απαντούμε αμέσως.** Αν εξυπηρετούμε κάποιον να μεταφέρουμε το τηλεφώνημα σε άλλο συνάδελφο για εξυπηρέτηση.
- ❖ **Η εμφάνιση μας να είναι επαγγελματική.** Να φροντίζουμε την εμφάνιση μας με καλαισθησία. Η εμφάνιση δίνει δυνατό μήνυμα για το επίπεδο του επαγγελματισμού μας.
- ❖ **Η εμφάνιση του χώρου σας να είναι επαγγελματική.** Τα ποτά και τα φαγητά να μη φαίνονται. Τα γραφεία σας να είναι πάντα συγυρισμένα.
- ❖ **Να γνωρίζουμε καλά όλες τις Υπηρεσίες που προσφέρει η Δημόσια Υπηρεσία.**
- ❖ **Οι υποσχέσεις μας να τηρούνται.** Δίνετε στους πολίτες εφικτούς χρόνους απάντησης. Μην υπόσχεστε κάτι το οποίο δεν μπορείτε να εφαρμόσετε.
- ❖ Σε περίπτωση κάποιου παραπόνου εκ μέρους του πελάτη

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

Η έλλειψη προσωπικής επαφής απαιτεί διαφορετική τεχνική για την τηλεφωνική συμπεριφορά.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

- α. Πόσο σημαντικός/η είσαι όταν απαντάς το τηλέφωνο εκ μέρους της Δημόσιας Υπηρεσίας (του τμήματος σου);
- β. Προδίδει τη σοβαρότητα της εταιρείας σου.

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΧΕΙΡΑΨΙΑ

- α. Το όνομα της εταιρείας πρώτα
- β. Το όνομα σου
- γ. Πρώτα το όνομα αυτού που τηλεφωνά
- δ. Μάθε πότε είναι εύκολο να ξαναεπικοινωνήσετε

ΠΑΙΡΝΟΝΤΑΣ ΤΟ ΜΗΝΥΜΑ

- Α. Ελέγχετε το τηλέφωνημα
- β. Χρησιμοποιείτε ανοικτές ερωτήσεις- δηλ. πότε θα έρθετε ή θα παραδώσετε κ.λ.π. και όχι πότε μπορείτε κ.λ.π.
- γ. Να θυμάστε και να επαναλαμβάνετε τι καταλάβατε από το τηλέφωνημα

ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΣ ΒΟΗΘΕΙΑ

- Α. Προθυμοποιούμαστε να δίνουμε χρήσιμες πληροφορίες
- β. Να λέμε τι πρόκειται να κάνουμε για να βοηθήσουμε, ΚΑΙ ΝΑ ΤΟ ΚΑΝΟΥΜΕ.

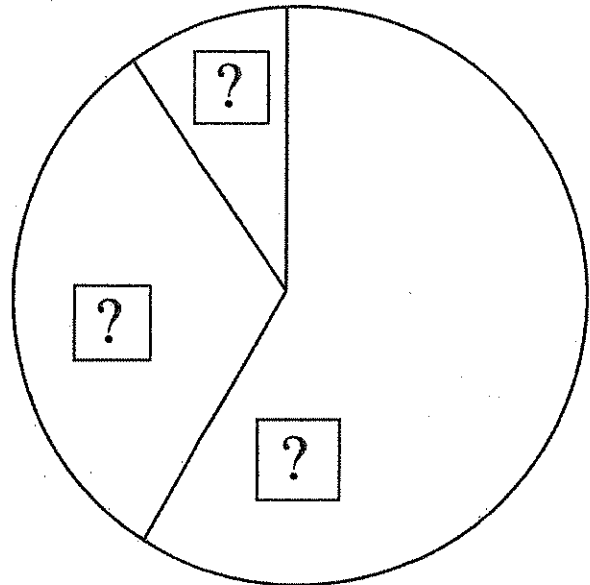
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΟΝΤΑΣΜΕ ΤΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ

- Οι συγκεκριμένες λέξεις που λέμε.
- Ο τρόπος που λέμε αυτές τις λέξεις π.χ. ο τόνος, η ταχύτητα, μεγαλόφωνα κ.λ,π.
- Η γλώσσα του σώματος σας.

• **ΛΕΞΕΙΣ**

• **ΤΡΟΠΟΣ**

• **ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ
ΣΩΜΑΤΟΣ**



ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ

Η γλώσσα του σώματος περιλαμβάνει:

- Η στάση του σώματος
- Η στάση του σώματος όταν καθόμαστε ή στεκόμαστε
- Η χρήση βραχιόνων και χεριών
- Έκφραση του προσώπου
- Κινήσεις των ματιών
- Ο τρόπος που περπατούμε
- Περιποίηση σώματος

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΟΝΤΑΣ ΜΕ ΤΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ

ΓΛΩΣΣΑ ΣΩΜΑΤΟΣ	Μήνυμα που μεταδίδεται	
	ΘΕΤΙΚΟ/ ΑΡΝΗΤΙΚΟ;	ΕΡΜΗΝΕΙΑ;
ΚΕΦΑΛΗ		
◆ Η κεφαλή υψωμένη		
◆ Η κεφαλή γερμένη ελαφρώς στο πλάι		
◆ Η κεφαλή σκυφτή		
◆ Η κεφαλή στραμμένη μακριά από τα άτομα που μιλούν		
◆ Κούνημα κεφαλής προς τα κάτω		
ΠΡΟΣΩΠΟ		
◆ Τεντωμένοι μύες προσώπου		
◆ Χαλαρωμένοι μύες προσώπου		
◆ Συνοφρύωση		
◆ Χαμόγελο		
ΜΑΤΙΑ		
◆ Επαφή με τα μάτια		
◆ Δεν υπάρχει επαφή με τα μάτια		
◆ Σηκωμένα φρύδια		
◆ Στρέφουμε τα μάτια προς τα πάνω		

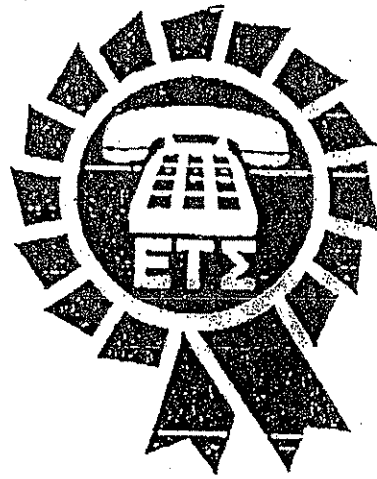
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΟΝΤΑΣ ΜΕ ΤΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ

ΓΛΩΣΣΑ ΣΩΜΑΤΟΣ	Μήνυμα που μεταδίδεται	
	ΘΕΤΙΚΟ/ ΑΡΝΗΤΙΚΟ;	ΕΡΜΗΝΕΙΑ;
ΧΕΡΙΑ		
◆ Κτυπούμε με τα δάκτυλα όπως στο τύμπανο		
◆ Δείχνουμε με το ένα δάκτυλο		
ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΧΕΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΡΑΧΙΩΝΑ		
◆ Τα χέρια στους γοφούς		
◆ Βραχίονες και χέρια χαλαρωμένα στα πλάγια		
ΣΤΑΣΗ ΣΩΜΑΤΟΣ		
◆ Ωμοι υψωμένοι		
◆ Το σώμα να γέρνει στη μια μεριά όταν ακούσει κάποιον		
◆ Όρθια στάση ατόμου με στολή		
◆ Καλή περιποίηση σώματος (μαλλιά, καθαριότητα, κ.λ.π.)		

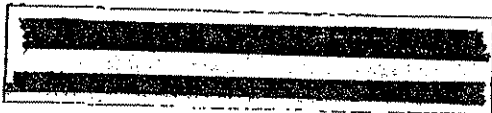


ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΜΟΡΦΩΤΙΚΩΝ ΕΙΔΩΝ Α.Ε.

**ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ
ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ**
Η ΔΥΝΑΜΗ ΚΑΙ ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ



ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ



Τηλεφωνική Συμπεριφορά: Η Δύναμη Και Οι Κίνδυνοι

Π Ε Ρ Ι Ε Χ Ο Μ Ε Ν Α

Εισαγωγή	2
Διόρθωση Της Ταινίας	3
Πώς Να Χρησιμοποιήσετε Την Ταινία	4
Τα Κύρια Σημεία Αναφοράς Της Ταινίας	
1. Η Προφορική Χειραψία	6
Θέματα Προς Συζήτηση	9
2. Η Λήψη Του Μηνύματος	10
Θέματα Προς Συζήτηση	13
3. Η Προσφορά Βοήθειας	14
Θέματα Προς Συζήτηση	17
Επιπλέον Θέματα Προς Συζήτηση	17



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

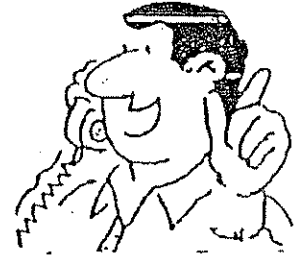
Εισαγωγή

Ολοένα και περισσότερες επαφές γίνονται τηλεφωνικά, πράγμα φυσικό, αφού έτσι εξοικονομούνται και χρόνος, και χρήμα - υπό μία βασική προϋπόθεση. Η προϋπόθεση είναι πως οι χρήστες του τηλεφώνου διαθέτουν την ικανότητα να αντιμετωπίζουν επαγγελματικά τους συνομιλητές τους.

Το τηλέφωνο είναι εργαλείο με μεγάλη δύναμη - αλλά κρύβει και πολλούς κινδύνους. Δύο απόλυτα λογικοί άνθρωποι μπορούν κάλλιστα να παρεξηγηθούν σε διάστημα λίγων δευτερολέπτων, μόνο και μόνο γιατί κανείς τους δεν μπορεί να δει σε τι κατάσταση βρίσκεται ο συνομιλητής του, με τι ασχολείται την ώρα της συνδιάλεξης, τι έκφραση έχει πάρει το πρόσωπό του. Συμπεριφορά που θα ήταν απόλυτα αποδεκτή πρόσωπο με πρόσωπο μπορεί ξαφνικά να γίνει τελείως απαράδεκτη μέσω του τηλεφώνου.

Η Επαγγελματική Τηλεφωνική Συμπεριφορά είναι ικανότητα που μπορεί να αποκτηθεί. Είναι ικανότητα ζωτικής σημασίας για τον καθένα μας μια και το τηλέφωνο μας βάζει όλους στην πρώτη γραμμή της επιχείρησης ή του οργανισμού στον οποίον ανήκουμε - τουλάχιστον σ' ότι αφορά αυτόν που μας τηλεφωνεί. Η ταινία "Τηλεφωνική Συμπεριφορά: Η Δύναμη και οι Κίνδυνοι" δείχνει πως η σωστή συμπεριφορά είναι το μυστικό της χαλιναγώγησης της δύναμης του τηλεφώνου ώστε να ωφεληθεί η επιχείρηση ή ο οργανισμός σας, και παρέχει χρήσιμες υποδείξεις για τον αποτελεσματικό χειρισμό του τηλεφώνου ακόμη και στις δύσκολες στιγμές.

Η ταινία από μόνη της παρέχει τα ερεθίσματα ώστε να γίνει αντιληπτή η σημασία της τηλεφωνικής συμπεριφοράς. Όμως, γίνεται ακόμη πιο αποτελεσματική όταν εντάσσεται στα πλαίσια εκπαιδευτικού προγράμματος ή σεμιναρίου πάνω στη σωστή χρήση του τηλεφώνου. Με αυτόν τον τρόπο οι ικανότητες που πραγματεύεται η ταινία μπορούν να συζητηθούν προκειμένου να αξιοποιηθούν.



Διάρθρωση της Ταινίας

Στην ταινία η τηλεφωνική επικοινωνία διαχωρίζεται σε τρία στάδια:

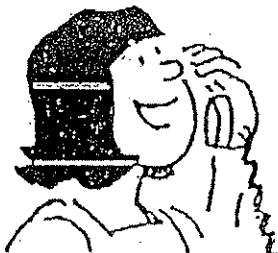
1. Την προφορική χειραψία
2. Την λήψη του μηνύματος
3. Την προσφορά βοήθειας

Κάθε στάδιο καλύπτεται πρώτα σε βάθος και ύστερα συνοψίζεται στα κύρια σημεία.

Ο Τζων Κληζ παρουσιάζει μια σειρά καταστάσεων που επισημαίνουν τους κινδύνους της τηλεφωνικής επικοινωνίας. Σε κάθε διαφορετική σκηνή διακωμωδούνται ορισμένα παραπτώματα που συχνά παρατηρούνται. Ακολουθεί ο εντοπισμός και η συζήτηση τους, ενώ τέλος η σκηνή επαναλαμβάνεται όπως θα την υπαγόρευε η σωστή τηλεφωνική συμπεριφορά.

Τα σημεία αναφοράς της ταινίας είναι:

1. Η Προφορική Χειραψία
 - (i) Συστηθείτε.
 - (ii) Σιγουρευτείτε ότι η στιγμή είναι κατάλληλη και για τις δύο πλευρές.
2. Η Λήψη του Μηνύματος
 - (i) Κατευθύνετε την συζήτηση.
 - (ii) Χρησιμοποιείτε ανοιχτές ερωτήσεις.
 - (iii) Γράφετε και επαναλαμβάνετε το μήνυμα.
3. Η Προσφορά Βοήθειας
 - (i) Δώστε χρήσιμες πληροφορίες.
 - (ii) Εξηγήστε πώς πρόκειται να ενεργήσετε - και ενεργήστε.



Πώς να Χρησιμοποιήσετε την Ταινία

Επιλογή Ακροατηρίου

Οι περισσότεροι άνθρωποι αποκτούν τις πρώτες τους εμπειρίες με το τηλέφωνο στο σπίτι. Όταν αρχίσουν να εργάζονται υποτίθεται ότι γνωρίζουν πώς να χρησιμοποιήσουν σωστά το τηλέφωνο μολονότι δεν έχουν ποτέ εκπαιδευθεί στον τομέα αυτό.

Γι' αυτό και η ταινία στοχεύει σε καθέναν μέσα στην επιχείρηση ή τον οργανισμό σας που ενδέχεται να χρησιμοποιήσει το τηλέφωνο. Επειδή προορίζεται για όλα τα επίπεδα προσωπικού και δείχνει μια αντιπροσωπευτική πλειάδα καταστάσεων μπορείτε να την δείξετε άνετα στα μέλη του διοικητικού συμβουλίου, όπως βέβαια και στο εργατοϋπαλληλικό προσωπικό.

Η Δομή του Σεμιναρίου

1. Δείτε την ταινία πριν την προβάλετε στο εκπαιδευτικό σεμινάριο και εντοπίστε τα κείρια σημεία.
2. Στην εισαγωγή σας κατά την έναρξη του σεμιναρίου, τονίστε την ευρύτητα της εφαρμογής του.
3. Ζητήστε από τους εκπαιδευόμενους να χωριστούν ανά ομάδες για να συζητήσουν αφενός τα αίτια στα οποία αποδίδουν τις παρανοήσεις που συμβαίνουν στο τηλέφωνο και αφετέρου την συμπεριφορά εκείνη που πιστεύουν ότι εμποδίζει την αποτελεσματική συνεννόηση από το τηλέφωνο.
4. Προλογίστε την ταινία υπογραμμίζοντας τα σημεία εκείνα στα οποία πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή.
5. Διεξαγάγετε συζήτηση πάνω στα σημεία αναφοράς της ταινίας.
6. Προβάλετε εκ νέου την ταινία, αυτή τη φορά χωρίζοντάς την στις τρεις ενότητες - στάδια του ιδανικού τηλεφωνήματος, για μια διεξοδικότερη συζήτησή τους:
 - (α) Η Προφορική Χειραψία είναι η πρώτη ενότητα της ταινίας και τελειώνει στο σημείο που ο Τζων Κληζ θα συνοψίσει για πρώτη φορά, δηλαδή μόλις ο κύριος Σιφτλοκ της LOGOSPEC & CO, και ο κύριος Λέημον, συμφωνούν να ξαναεπικοινωνήσουν σε ένα εικοσάλεπτο.
 - (i) Προβάλετε την ενότητα.
 - (ii) Ζητήστε από τους εκπαιδευόμενους, χωρισμένους ανά ομάδες, να επιστημόνουν τα λάθη.
 - (iii) Και ύστερα ζητήστε τους να τα διορθώσουν. Με την ίδια μέθοδο προχωρείστε και στις δύο επόμενες ενότητες.

(β) Τη Λήψη του Μηνύματος που τελειώνει στο σημείο όπου ο κύριος Γουόντερλαστ κάνει την κράτηση για την περιοδεία στα Ιμολλάια, και

(γ) Την Προσφορά Βοήθειας, δηλαδή το υπόλοιπο της ταινίας.

7. Χρησιμοποιείστε τα θέματα προς συζήτηση από τις σελίδες 8, 10 και 13 για να εμπεδώσετε τα διδάγματα της ταινίας και να τα συσχετίσετε με τις εμπειρίες των εκπαιδευομένων.
8. Ζητήστε από τους εκπαιδευόμενους να χωριστούν σε ομάδες ανά τρεις ώστε δύο εκπαιδευόμενοι να διεξαγάγουν "τηλεφωνικές συζητήσεις" που να απηχούν τις καταστάσεις από την ταινία και ο τρίτος να επέχει θέση παρατηρητή, που θα πιστοποιεί ότι όντως εφαρμόζονται οι ενδεδειγμένες μέθοδοι.
9. Ζητήστε από τους παρατηρητές να σχολιάσουν τις συζητήσεις που παρακολούθησαν.
10. Πριν από την λήξη του σεμιναρίου ζητήστε από τους εκπαιδευόμενους να καταστρώσουν ένα σχέδιο δράσης: δηλαδή ποιά σημεία της τηλεφωνικής τους συμπεριφοράς προτίθενται να αλλάξουν και πως θα το επιτύχουν.
11. Συνοψίστε τα σημεία αναφοράς.



ΤΑ ΚΥΡΙΑ ΣΗΜΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΤΗΣ ΤΑΙΝΙΑΣ

1. Η Προφορική Χειραψία

Υποκαθιστά την χειραψία και τις συστάσεις μιας προσωπικής πρώτης γνωριμίας. Όχι μόνο είναι απαραίτητο να συστηθείτε, αλλά και να διαπιστώσετε κατά πόσον η στιγμή είναι κατάλληλη και για τις δύο πλευρές.

Συστηθείτε

ΠΡΙΒΕΤ	Ορίστε, λέγετε παρακαλώ.
ΓΚΡΕΗΒΝΥ	Ναι ακούστε... πρόκειται για την γυναίκα μου.
ΠΡΙΒΕΤ	Την γυναίκα σας!
ΓΚΡΕΗΒΝΥ	Ναι κύριε... πέθανε ξέρετε και εγώ... έχω λιγα χρήματα και...
ΠΡΙΒΕΤ	Α! Χρήματα!
ΓΚΡΕΗΒΝΥ	Ναι, και αναρωτιόμουνα..
ΠΡΙΒΕΤ	Καλύτερα να μιλήσετε με το Τμήμα Οικονομικών.
ΓΚΡΕΗΒΝΥ	Όχι, δεν καταλάβατε εγώ...
ΠΡΙΒΕΤ	Με συγχωρείτε πολύ κύριε όμως για τέτοια θέματα οικονομικά αρμόδιο είναι το τμήμα Οικονομικών. Θα σας συνδέσω αμέσως.
ΓΚΡΕΗΒΝΥ	Όχι, δεν καταλάβατε. Πρόθεσή μου είναι να χαρίσω ένα παγκάκι... για το πάρκο. Χα. Λς είναι... Ξέχασέ το.

1. Δεν υπήρξαν οι απαραίτητες συστάσεις και έτσι ούτε ο κύριος Πρίβιετ ούτε ο κύριος Γκρέηβνυ γνώριζε με ποιόν μιλούσε.
2. Ο κύριος Πρίβιετ δεν άκουσε προσεκτικά. Συνέλαβε μόνο ένα μέρος του μηνύματος και έτσι προσπάθησε, κακώς, να παραπέμψει την κλήση σε άλλο τμήμα.
3. Ο κύριος Πρίβιετ δεν ανταποκρίθηκε στον κύριο Γκρέηβνυ που προσπαθούσε να ξανακερδίσει την προσοχή του.
4. Ο κύριος Πρίβιετ έπρεπε να συστηθεί προς τον συνομιλητή του με το όνομά του και την ιδιότητά του και ύστερα να μάθει το όνομα και την ιδιότητα του συνομιλητού του προκειμένου να τα χρησιμοποιήσει.
5. Οι τηλεφωνικές συζητήσεις σημειώνουν πρόοδο μόνον όταν και οι δύο πλευρές γνωρίζουν την ταυτότητα του συνομιλητή τους και το αντικείμενο της συνδιάλεξης.

Διαπιστώστε ότι η στιγμή είναι κατάλληλη και για τις δύο πλευρές.

Ο κύριος Σίφτλοκ, διευθυντής του τμήματος σέρβις της εταιρείας του, παράκολουθούσε μαζί με συναδέλφους την παρουσίαση της κυρίας Γουάιτκοουτ. Όταν χτύπησε το τηλέφωνο, εκείνος το απάντησε. Προσπαθώντας να διευθετήσει το πρόβλημα του συνομιλητή του, έγινε ενοχλητικός για τους συναδέλφους του. Και επιχείρησε να προτείνει κάποια λύση όταν ούτε ο ίδιος ούτε ο συνομιλητής του ήταν κατάλληλα προετοιμασμένοι για να διεκπεραιώσουν την συνδιάλεξη με τον απαιτούμενο επαγγελματισμό.

ΣΙΦΤΛΟΚ	Μπράϊαν Σίφτλοκ... τεχνικό τμήμα εδώ.
ΛΕΗΜΑΝ	Εμπρός... ποιός είναι;
ΣΙΦΤΛΟΚ	Αν θέλετε μιλήστε λίγο δυνατότερα...
ΛΕΗΜΑΝ	Τι μου 'πατε; Δεν ακούω καθόλου
ΣΙΦΤΛΟΚ	Πιό δυνατά είπα.
ΛΕΗΜΑΝ	Με λίνε Τζιμ Λέημαν, Μένω στην οδό Κρεσεντ 14 στο Χέιλ... Έχω κάποιο πρόβλημα με το κομπιούτερ μου. Αρνείται να τυπώσει.
	(...)
ΣΙΦΤΛΟΚ	Αα! Αυτό... κοιτάξτε στις οδηγίες παρακαλώ;
ΛΕΗΜΑΝ	Τ' είπατε;
ΣΙΦΤΛΟΚ	Τις οδηγίες.
ΛΕΗΜΑΝ	Τις οδηγίες; Αα δεν τις έχω τώρα εδώ.
ΣΙΦΤΛΟΚ	Κοιτάξτε τις οδηγίες στη σελίδα αυτή που γράφει... ααμ! Να αυτή τη στιγμή δεν τις έχω κι εγώ εδώ τις δικές μου... όμως, σίγουρα θα βρείτε κάπου εκεί... αν δεν μ' απατά η μνήμη μου. Ναι, όχι είναι σίγουρο... είναι στη σελίδα πέντ...
ΛΕΗΜΑΝ	Μια στιγμή να βρω ένα μολύβι.

Ο κύριος Σίφτλοκ ανακαλείται στην τάξη:

ΓΟΥΑΪΤΚΟΟΥΤ	Μπράϊαν! Με προσέχεις;
ΣΙΦΤΛΟΚ	Ω! Ναι, βέβαια, μισό λεπτό. Λυπάμαι κύριε Λέημαν αλλά πρέπει να σας αφήσω. Μπορείτε να τηλεφωνήσετε κάποια άλλη στιγμή, γειά σας...

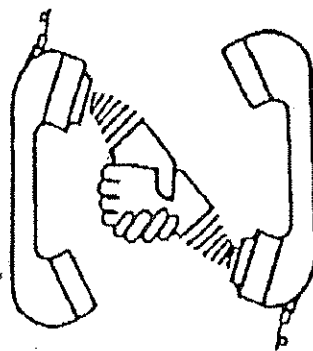
Ο κύριος Λέημαν βεβαίως ενοχλήθηκε όταν ο κύριος Σίφτλοκ του έκλεισε το τηλέφωνο.

Θέματα Προς Συζήτηση

1. Ποιά είναι τα πράγματα που προσέχετε ιδιαίτέρως όταν πρωτοσυναντάτε κάποιον κοινωνικά ή στα πλαίσια της δουλειάς;
2. Ποιά εντύπωση δίνετε, και πως συμπεριφέρεστε σε μια συνέντευξη για την πλήρωση θέσης εργασίας;
3. Σε ποιιά σημεία διαφέρουν οι τηλεφωνικές επικοινωνίες από τις συναντήσεις πρόσωπο με πρόσωπο;
4. Τι μπορείτε να κάνετε στην αρχή μιας τηλεφωνικής συνδιάλεξης προκειμένου να αποφευχθούν τυχόν παρεξηγήσεις;
5. Τι χρειάζεται να γίνει σε μια τηλεφωνική συνδιάλεξη για να αντισταθμιστεί η έλλειψη του οπτικού στοιχείου (π.χ. ενδυμασία, χειρονομίες κλπ.);
6. Με ποιό τρόπο απαντώνται οι τηλεφωνικές κλήσεις στην επιχείρηση ή στον οργανισμό σας;
 - (α) στο τηλεφωνικό κέντρο
 - (β) από τους χρήστες των εσωτερικών γραμμών.

Πώς μπορεί να βελτιωθεί;

7. Αν μια κλήση πρέπει να μεταβιβαστεί από μια εσωτερική γραμμή σε μία άλλη, πώς πρέπει να γίνει αυτό;
8. Τι είδους υλικό πρέπει να έχετε πρόχειρο προκειμένου να αντιμετωπίσετε τις ερωτήσεις των πελατών σας ή του κοινού;
9. Τι είδους υλικό ή πληροφορίες (που ως τώρα δεν ήταν διαθέσιμες) θα επηρεύσαν ή θα βελτίωναν την διεκπεραίωση των τηλεφωνικών κλήσεων της επιχείρησης ή του οργανισμού σας;



Τα σημεία λοιπόν που προκύπτουν από το παραπάνω απόσπασμα είναι τα εξής:

1. Δεν ήταν κατάλληλη η στιγμή για τον κύριο Σίφτλοκ να ασχοληθεί με το πρόβλημα.
2. Πράγμα όμως, που δεν εξήγησε στον συνομιλητή του.
3. Και δεν διεπίστωσε αν και ο συνομιλητής του μπορούσε να κρατήσει σημειώσεις.
4. Δεν διεπίστωσε καν αν ο συνομιλητής του είχε πρόχειρες τις οδηγίες - αλλά ούτε κι ο ίδιος τις είχε πρόχειρες.
5. Τέλος ζήτησε από τον συνομιλητή του να ξανατηλεφωνήσει.

Ο κύριος Σίφτλοκ όφειλε:

1. Να έχει εξηγήσει ότι ήταν ήδη απασχολημένος.
2. Να διαπιστώσει πόσος χρόνος θα απαιτείτο για να διευθετηθεί η υπόθεση του κυρίου Λέημαν.
3. Να προσφερθεί να ξανατηλεφωνήσει στον κύριο Λέημαν, προσδιορίζοντας την κατάλληλη στιγμή και για τις δύο πλευρές και
4. Να υποδείξει ευγενικά τα πράγματα που θα έπρεπε να έχει πρόχειρα ο κύριος Λέημαν την στιγμή εκείνη.

2. Λήψη του Μηνύματος

Σ' αυτό το στάδιο της συνδιάλεξης καταπιανόμαστε με το περιεχόμενο της, δηλαδή με την κατανόηση του αιτήματος του καλούντος.

Καθοδηγείστε λοιπόν τον συνομιλητή σας να διατυπώσει το αίτημά του με τρόπο που να σας εξυπηρετεί.

- | | |
|------------------|---|
| ΑΔΕΛΦΗ
ΓΟΥΩΦΛ | Πτέρυγα Ρόουλ, στο τηλέφωνο η αδελφή Σταρτς.
Θα ήθελα πρακαλώ πληροφορίες για την κόρη μου. Θα κάνει υπερηχογράφημα στις 3 σήμερα το απόγευμα. |
| ΑΔΕΛΦΗ | Στις 3 είπατε; Εδώ δεν υπάρχει τίποτα προγραμματισμένο πριν από τις 6. |
| ΓΟΥΩΦΛ
ΑΔΕΛΦΗ | Μα ο γιατρός Γκλόβερ είπε ότι θα της το έκανε στις 3. Αι Έτσι! Μου λέτε κι άλλες λεπτομέρειες; Ο γιατρός που αναφέρατε είναι ο γιατρός της; |
| ΓΟΥΩΦΛ | Ναι, της το κάνει για να βεβαιωθεί ότι όλα πάνε καλά γιατί αυτή είναι η πρώτη της εγκυμοσύνη... είναι 18 χρονών ξέρετε. |
| ΑΔΕΛΦΗ
ΓΟΥΩΦΛ | Ετών δέκα-οκτώ.
Κι αυτός ο προκομένος της έχει εξαφανισθεί από προσώπου γης. Μας έχει κάνει ρεζίλι, όλη η οδός Ίνκερμαν μας κουτσομπολεύει τώρα. |
| ΑΔΕΛΦΗ
ΓΟΥΩΦΛ | Ένα λεπτό κυρία, γράφω... διεύθυνση... οδός Ίνκερμαν... Όλη η γειτονιά μας κουβενιάζει. Την φτωχή Γκλόρια που μένει στο 52. |
| ΑΔΕΛΦΗ
ΓΟΥΩΦΛ | Οδός Ίνκερμαν 52... Γκλόρια.
Όμως σίγουρα ήταν ατύχημα. Είμαι σίγουρη γι' αυτό, τόλεγα και στον ιερέα Ο' Λήρη. |
| ΑΔΕΛΦΗ | Καθολική. |

1. Η Αδελφή Σταρτς άφησε την κυρία Γουώφλ να πει ένα σωρό άσχετες κουβέντες.
2. Δεν μπόρεσε να κατευθύνει την συνδιάλεξη.
3. Δεν κατάφερε να συνάγει χρήσιμες πληροφορίες σε κάποια λογική σειρά, τις πρώτες στιγμές της συνδιάλεξης επειδή η στάση της απέναντι στην κυρία Γουώφλ ήταν παθητική.
4. Και οι δύο συνομιλητές εκνευρίστηκαν διότι δεν σημειώθηκε καμιά πρόοδος μια και δεν υπήρξε ουσιαστική επικοινωνία.

Γράφετε και επαναλαμβάνετε το μήνυμα.

ΓΟΥΩΝΤΕΡΛΑΣΤ	Γραφείο ταξιδίων Φλάνγκ.
ΜΠΟΥΚΙΝΓΚ	Με ποιόν μιλάω;
ΓΟΥΩΝΤΕΡΛΑΣΤ	Λέγομαι Ντένις Γουώντερλαστ.
ΜΠΟΥΚΙΝΓΚ	Ααί Έχω δύο πελάτες, τον κύριο και την κυρία Χώκινς που θέλουν να πάρουν μέρος σ' αυτή την εκδρομή τριου κάνετε τον Απρίλιο στα Ιμαλάια με κωδικό αριθμό 2010 120... είναι δυνατόν να ταξιδέψουν με το γκρουπ στο Κατμαντού, αλλά να μην πάρουν μέρος στη περιήγηση του Μπουτάν; Θέλουν να πάρουν μέρος από ανατολικά προς δυτικά μέσω Νεπάλ, Θιβέτ και Κασμίρ αλλά δεν θέλουν να χωρίσουν από το γκρουπ στο Αφγανιστάν... Εμπρός... δεν είναι κανείς εκεί;
ΓΟΥΩΝΤΕΡΛΑΣΤ	Κρατώ σημειώσεις κυρία μου.
ΜΠΟΥΚΙΝΓΚ	Αν δεν σας ενδιαφέρει...
ΓΟΥΩΝΤΕΡΛΑΣΤ	Φυσικά και μας ενδιαφέρει.
ΜΠΟΥΚΙΝΓΚ	Ας είναι! ...ανακεφαλαιώνω... είπα ο κύριος κι' η κυρία Χώκινς...

Ο κύριος Γουώντερλαστ δεν έδειξε πως άκουγε την συνομιλήτριά του, δηλαδή παρέλειψε ακόμα και να λέει πότε - πότε "χι", "ωραία", "κατάλαβα", "εντάξει", "μάλιστα", τις λέξεις και τους θορύβους που θα έδειχναν πως την άκουγε. Έπρεπε να επαναλάμβανε τα ουσιώδη σημεία και να έλεγε στην συνομιλήτριά του ότι κρατούσε σημειώσεις γιατί έτσι εκείνη θα εγνώριζε πως είχε την αμέριστη προσοχή του.

Η Αδελφή Στορτς όφειλε:

1. Να κάνει ερωτήσεις για να σταματήσει τη φλυαρία.
2. Να θέσει τις ερωτήσεις της με την σειρά που θα ήθελε να σημειώσει τις απαντήσεις.
3. Να απαντούσε το ερώτημα της κυρία Γουώφλ (δηλαδή την πραγματική αιτία της συνδιάλεξης).

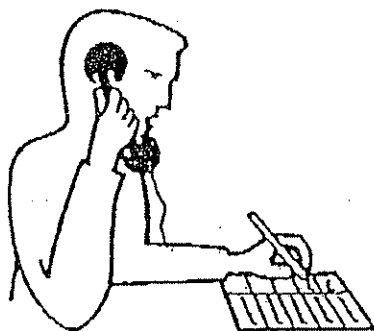
Χρησιμοποιείστε ανοιχτές ερωτήσεις

ΠΡΙΒΕΤ	Μπορείτε δηλαδή να μας παραδώσετε τον εξοπλισμό μέχρι τις 16 τρέχοντος;
ΓΟΥΕΡΛΥ	Όχι
ΠΡΙΒΕΤ	Τι θα λέγατε για τις 19 του μηνός.
ΓΟΥΕΡΛΥ	Όχι
ΠΡΙΒΕΤ	Τότε... μήπως στις είκοσι;
ΓΟΥΕΡΛΥ	Λασι... ΟΧΙ!
ΠΡΙΒΕΤ	Ααί Μου λέτε πότε μπορείτε να παραδώσετε τον εξοπλισμό;
ΓΟΥΕΡΛΥ	Ααί Μπορούμε στις 10, 12, 13, 17 και 18. Σ' αυτές τις ημερομηνίες διαλέξτε ποιά μέρα εσείς θέλετε.

1. Ρωτώντας κλειστές ερωτήσεις (δηλαδή ερωτήσεις που επιδέχονται ένα ναι/όχι σαν απάντηση) ο κύριος Πρίβετ δυσχέρανε την συνεννόηση.
2. Αν αντίθετα είχε κάνει ανοιχτές ερωτήσεις (εκείνες που αρχίζουν με τις λέξεις ποιό, πότε, ποιός, πώς, τί, πού) θα είχε τις περισσότερες δυνατόν πληροφορίες από τον συνομιλητή του.
3. Ρωτώντας ανοιχτή ερώτηση του δόθηκαν χρήσιμες πληροφορίες. Έτσι η συνδιάλεξη συντομεύτηκε και έγινε πιο επαγγελματική.

Θέματα Προς Συζήτηση

1. Μέχρι ποιο σημείο εναπόκειται στον καλούντα να μεταδώσει το μήνυμά του;
 2. Ζητήστε από τους ενδιαφερόμενους να συντάξουν ένα κατάλογο ανοιχτών ερωτήσεων που θα τους ήσαν χρήσιμες στην δική τους δουλειά.
 3. Πώς μπορούν να χρησιμοποιηθούν οι ανοιχτές και οι κλειστές ερωτήσεις για να κεντηθούν μια συνδιάλεξη;
 4. Τι πληροφορίες, και με ποια σειρά, χρειάζεστε από αυτούς που τηλεφωνούν για να:
 - (α) Ρωτήσουν σχετικά με την διαθεσιμότητα προϊόντων / υπηρεσιών / υποδομής;
 - (β) Παραπονεθούν;
 - (γ) Συζητήσουν εκκρεμότητες λογαριασμών;
 - (δ) Εξασφαλίσουν την εξόφληση τιμολογίου προμηθευτού;
- Πώς μπορούν να επισπεύσουν τέτοιου είδους συνδιαλέξεις οι ανοιχτές ερωτήσεις;
5. Γιατί έχει σημασία να καταγράφετε και να επαναλαμβάνετε το μήνυμα;
 6. Ποιές μέθοδοι εξασφαλίζουν την ορθότητα των πληροφοριών που κατεγράφησαν;



3. Η Προσφορά Βοήθειας

Η απάντηση που περιμένει σχεδόν ο καθένας που τηλεφωνεί για κάποια υπόθεση, είναι πως θα ληφθεί κάποια μέριμνα για την αντιμετώπιση ή την διευθέτησή της υπόθεσής του. Θέλει δηλαδή να γνωρίζει σε τί ενέργειες θα προβεί αυτός που του απήντησε στο τηλέφωνο ή, αν δεν είναι αρμόδιος, ότι τουλάχιστον θα διαβιβάσει το σωστό μήνυμα στον κατάλληλο άνθρωπο και πως θα υπάρξει έτσι η αναμενόμενη συνέχεια

Δώστε χρήσιμες πληροφορίες που τυχόν σχετίζονται με το τηλεφώνημα.

- ΚΛΑΡΚ Βεβαίως στρατηγέ μου. Το κατάλαβα... μόλις έρθει ο κύριος Κοξ που 'ναι σχετικός με τα τεχνικά... να σας καλέσει αμέσως στο τηλέφωνο... αυτό δεν θέλετε να κάνω;
- ΝΤΡΑΪΒΕΡ Αυτό ακριβώς, ευχαριστώ, είσαστε πολύ εξυπηρετική. Χαίρεται.
(...)
- ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΤΗΣ Να ρωτήσω ένα πράγμα... φαντάζεσθε ότι... αυτή η βοήθεια που προσφέρατε ήταν η καλύτερη δυνατή;
- ΚΛΑΡΚ Τί μπορούσα να κάνω, θα μεταφέρω το μήνυμα κι εκείνος θα ασχοληθεί με το θέμα του στρατηγού αμέσως.
- ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΤΗΣ Δηλαδή ο στρατηγός θα περιμένει ως την άλλη εβδομάδα για να του τηλεφωνήσει ο Κοξ.
- ΚΛΑΡΚ Τού το είπα.
- ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΤΗΣ Όχι... δεν είναι κανείς εδώ είπατε για να χειρισθεί το θέμα του γιατί είχαν πάει για φαγητό. Άρα ο στρατηγός περιμένει ένα τηλεφώνημα τ' απογευματάκι.
(...)
- ΚΛΑΡΚ Όμως ο κύριος Κοξ θα γυρίσει στο τέλος της εβδομάδος... μπορείτε αν θέλετε να συνεννοηθείτε με τον κύριο Ντέβις που αναπληρώνει τη θέση του.

1. Η Δεσποινίς Κλαρκ κατενόησε το μήνυμα, το κατέγραψε και το επανέλαβε.
2. Παρέλειψε όμως να δώσει στον στρατηγό Ντράιβερ πληροφορίες που σχετίζονταν άμεσα με το τηλεφώνημα.
3. Παρέλειψε επίσης να προτείνει μια εναλλακτική λύση, όπως το όνομα κάποιου άλλου συναδέλφου της που θα μπορούσε να εξυπηρετήσει τον στρατηγό.
4. Οι παραλείψεις αυτές (σημεία 2 & 3 παραπάνω) θα επέτειναν το πρόβλημα - ο στρατηγός θα παραπονιόταν επιπλέον που δεν του ανταποδώθηκε το τηλεφώνημα μέσα στην προθεσμία που εξέλαβε ως λογική.

Εξηγήστε πώς πρόκειται να ενεργήσετε - και ενεργείτε.

ΤΖΙΓΚΙΝΣ	Είναι εκεί παρακαλώ τα τυπογραφεία Γκούτενμπεργκ και Κάξτον;
ΚΑΞΤΟΝ	Ναι!
ΤΖΙΓΚΙΝΣ	Είναι έτοιμες οι κάρτες μου;
ΚΑΞΤΟΝ	Ποιές κάρτες;
ΤΖΙΓΚΙΝΣ	Ονομάζομαι Τζιγκινς.
ΚΑΞΤΟΝ	Αα, αυτά εγώ δεν τα ξέρω. Εδώ είναι γραφεία κύριε. Εσείς θέλετε το τμήμα παραγωγής.
ΤΖΙΓΚΙΝΣ	Πεταχθείτε να τους ρωτήσετε.
ΚΑΞΤΟΝ	Να πεταχτώ είπατε εγώ να τους ρωτήσω; Ακούστε κύριε μάλλον δεν ξέρετε με ποιιά μιλάτε.
ΤΖΙΓΚΙΝΣ	Δεν κάνω λάθος. Ξέρω ότι μιλάω με τα τυπογραφεία Κάξτον.
ΚΑΞΤΟΝ	Ναι, κι εγώ είμαι η Τζωρτζίνα Κάξτον...
ΤΖΙΓΚΙΝΣ	Αα! Χάρηκα ιδιαίτερα.
ΚΑΞΤΟΝ	Το ποιός παραγγέλνει κάρτες δεν είναι δυνατόν κύριε να το ξέρω εγώ.
ΤΖΙΓΚΙΝΣ	Με συνδέετε τότε με τους αρμόδιους;
ΚΑΞΤΟΝ	Έχω την εντύπωση κύριε ότι ακόμα δεν καταλάβατε ότι μιλάτε με την πρόεδρο της εταιρείας.
ΤΖΙΓΚΙΝΣ	Μα εγώ ζήτησα να με συνδέσετε.
ΚΑΞΤΟΝ	Αα... ακούστε, δεν είν' εύκολο να το κάνω. Ξανατηλεφωνείστε και ζητήστε το τμήμα αποστολών. Χαίρετε.

1. Η κυρία Κάξτον δεν προσπάθησε να εξυπηρετήσει τον κύριο Τζιγκινς. Αγνοούσε ακόμη και τον τρόπο μεταβίβασης κλήσεων.
2. Επέριψε ευθύνες στον κύριο Τζιγκινς που συνδέθηκε με την γραμμή της μολονότι αυτός δεν έφταιγε.
3. Είχε την απαίτηση να γνωρίζει ο κύριος Τζιγκινς την ιδιότητα της, και συμπεριφέρθηκε με υπεροπτικό τρόπο.
4. Του ζήτησε να ξανατηλεφωνήσει.

Η κυρία Κάξτον όφειλε:

1. Να ζητήσει συγνώμη για το ότι η κλήση του κυρίου Τζιγκινς είχε διαβιβαστεί στη λάθος εσωτερική γραμμή.
2. Να κρατήσει τον αριθμό τηλεφώνου του κυρίου Τζιγκινς και να του πει το όνομα του αρμόδιου στο τυπογραφείο που θα του ανταπέδιδε το τηλεφώνημα.
3. Να επιβεβαιώσει τα στοιχεία.
4. Να διαπιστώσει ότι ο αρμόδιος όντως ανταπέδωσε το τηλεφώνημα.



Θέματα προς Συζήτηση

1. Πώς μπορούν να αποφευχθούν οι λανθασμένες διαβιβάσεις κλήσεων;
2. Αν δεχθείτε κλήση που προορίζεται για άλλο τμήμα, τι πρέπει να κάνετε;
3. Υπάρχει λόγος, και αν ναι ποιός, που δεν είναι σωστό να ζητάτε από αυτόν που καλεί να ξανατηλεφωνήσει;
4. Ποιά είναι τα πλεονεκτήματα του να εξηγείτε στον συνομιλητή σας τι θα κάνετε για να ικανοποιήσετε το αίτημά του;

Επιπλέον Θέματα προς Συζήτηση

1. Ποιά είναι τα σοβαρότερα παραπτώματα σ' ότι αφορά την χρήση του τηλεφώνου, που παρατηρούνται στην επιχείρηση ή τον οργανισμό σας; Ζητήστε από τους παρισταμένους να προτείνουν λύσεις στα προβλήματα αυτά.
2. Πώς θα μπορούσε να βελτιωθεί η σχέση μεταξύ του υπευθύνου του τηλεφωνικού κέντρου και των χρηστών των εσωτερικών γραμμών;
3. Αν κάποιο άτομο στην επιχείρηση ή τον οργανισμό σας δέχεται απ' ευθείας εξωτερικές κλήσεις πώς πρέπει να απαντώνται τα τηλεφωνήματα
 - (α) από τον ίδιο
 - (β) από κάποιον άλλον αν ο ίδιος απουσιάζει
4. Ποιά στοιχεία πρέπει να περιέχει το αποτελεσματικό τηλεφωνικό μήνυμα;
5. Τι είδους συμπεριφορά χαρακτηρίζει κάποιον που στο τηλέφωνο είναι
 - (α) Επιθετικός
 - (β) Υποχωρητικός
 - (γ) Αποφασιστικός
6. Τι επίδραση έχει καθένα από τα παραπάνω τρία είδη συμπεριφοράς στον εκάστοτε συνομιλητή.

ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

1. Ποια κατά την γνώμη σας είναι τα στοιχεία που συνθέτουν μια ολοκληρωμένη επαγγελματική συμπεριφορά;
2. Ποια είναι τα εμπόδια/ δυσκολίες που αντιμετωπίζετε στην εφαρμογή των πιο πάνω στοιχείων στο χώρο εργασίας σας;

