

Евелина Христова, докторант

ВЪТРЕШНИ КОМУНИКАЦИИ И МОБИЛНИ ТЕЛЕФОНИ



Телефонен разговор

- най-достъпен и поради това най-често срещан
- в началото само за спешни и важни съобщения, той постепенно се превръща в постоянна необходимост
- основното правило - яснота, деловитост и непродължителност

Някои простички правила...

- да не безпокоим в неудобно време нашите събеседници
- 22.00 и 8.00 и от 14.00 до 16.00 часа,
- разлика във времето в различните географски ширини
- след четвъртия (максимум шестия) сигнал, ако няма отговор, да затворим.
- ако разговорът се разпадне, отново да набере този, който е звънял първи

Как да се справим при:

Връзката се прекъсва

Ако вие сте този, който търси, позвънете повторно

Влизате в чужд кабинет и заварвате домакиня да говори по телефона

Извинявайте се тихо и излизате навън. Или пък идвате по-късно

Някой ви прекъсва, когато говорите по телефона

Казвате в слушалката "Извинете" и обяснявате на посетителя, че ще разговаряте по-късно

Не е отговорено на телефонно запитване

Изслушвате любезно оплакването. Записвате си отново да предадете. Ако е възможно, решавате сам проблема

Някой не ви се е обадил, въпреки че сте поръчали

Не го лишавайте от възможността да се измъкне и обясни, че е звънял. Звъните отново. Оставете съобщение, като този път посочвате и краен срок

Нямате време в момента да разговаряте

Признайте това. Извинете се. Предложете да се обадите вие. Или пък ако разговорът е важен, но все пак времето ви е кратко, се опитвайте да направите кратки изводи от многословието на другия: „Значи става дума за три...”

Някой е сърдит

Оставете човека да „изпусне парата”, може да има право. Успокойте постепенно тона. Изяснете проблема. Наемете се вие да го решите, ако това е по силите ви

Говорят ви за нещо, за което изобщо нямате понятие

Питате. Задавате въпроси. Обобщите за какво става всъщност дума

Има хора настойчиви и нетърпеливи...

Бъдете категорични. Заявете, че вие ще се обадите, ако трябва

Частните разговори

Намерете подходящи време и място, за да водите частни разговори. Когато заварите някой да води частен разговор, излезте или поне се преструвайте, че не слушате

Елементарно, но важно!

- бележник и писалка, ако е необходимо нещо да бъде записано.
- телефонният секретар изисква редовно прослушване и незабавен отговор на оставеното съобщение
- SMS и e-mail – издават звук при получаването

Елементарно, но важно!

- *Служебните телефони* и лични разговори. Само в крайна нужда и съвсем кратки.
- Колегиалността ни задължава непременно да предадем предназначено за други съобщение
- Телефонните разговори имат своето място, а и своя протокол, те може и да не оставят следа. От гледна точка на етиката - изпратете кратка бележка: *“Беше ми приятно да поговорим...”*.

Вътрешни публики

■ Basic Communication Tools

- Landline telephones
- **Cell phones**
- **Smartphones**
- Video and web conferencing
- Social networking sites
- **Online chat tools**
- Fax

Толкова много функции...

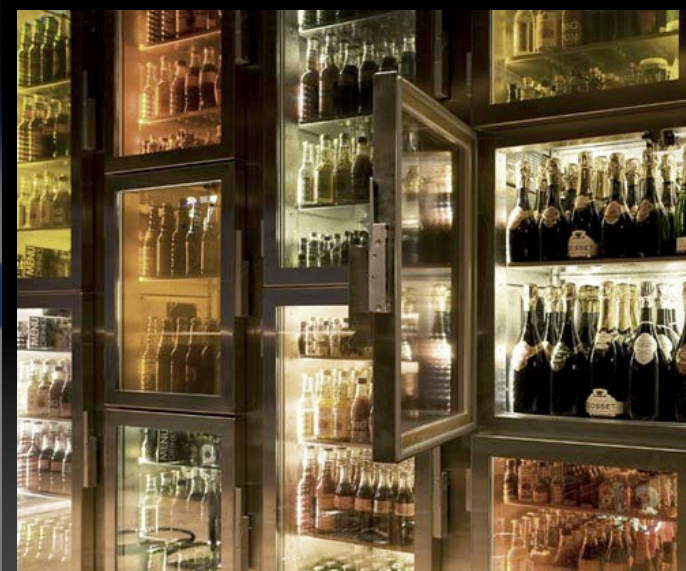
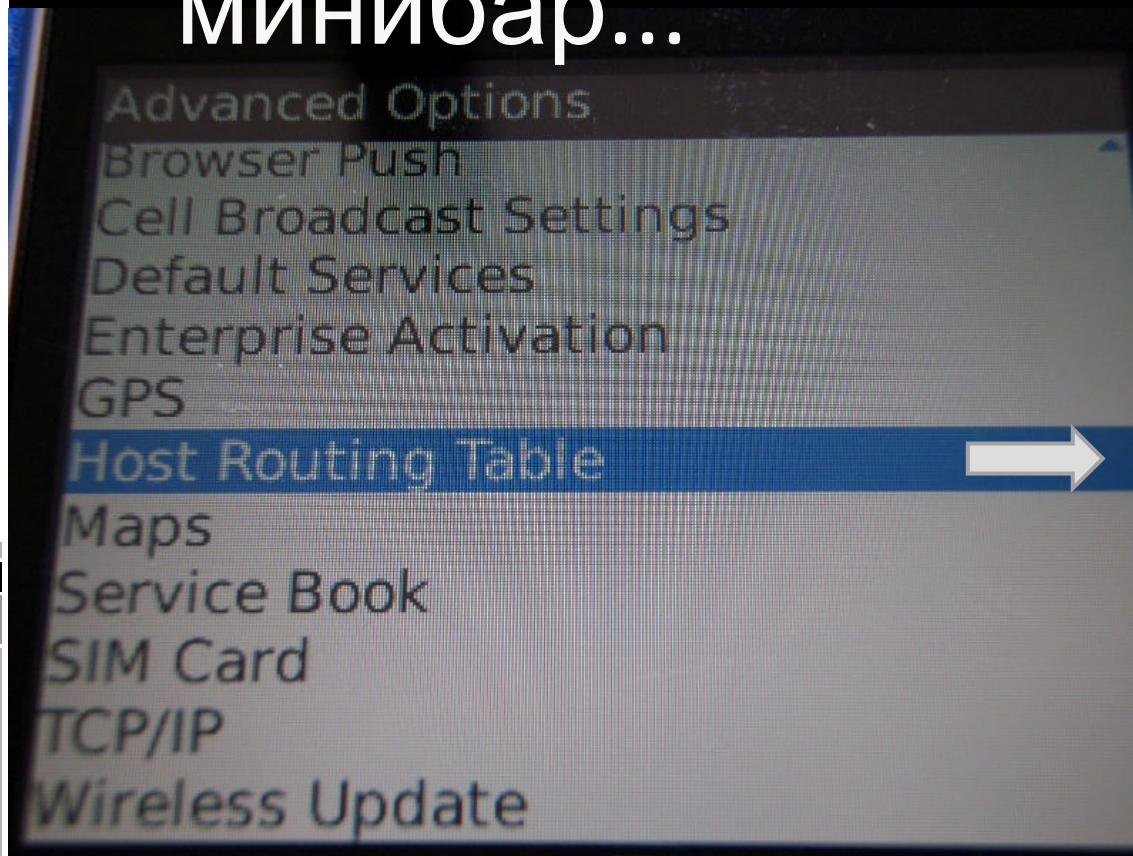
▪ Smartphones

iPhone, Blackberry, Droid и Google's Nexus One, Nokia, LG, знайни и незнайни фирми

- Капацитет на паметта, големи екрани, оперативни системи, имейл, Интернет, е-книги, клавиатура, външна клавиатура
- SMS, камера, видео и аудио запис, уоки-токи "Push to Talk", преглед и работа с документи, GPS global positioning system **Мини компютър, от който може да проведете телефонен разговор**



Толкова много функции, че се питаш има ли вграден минибар...



Важните въпроси при общуването с вътрешните публики

- след 22,30 вечерта – тормоз ли е,
морално ли е
- контрол над разпечатката



Важните въпроси при общуването с вътрешните публики

- Използване на служебния телефон за лични цели
- Mail през телефона
- Спазване на административните правила/пътеки



Мобильный рай

- Колко комуникация може да понесе един човек



- Bluetooth излъчване на рекламни послания в обсег от XXX метра от даден обект