

Telefonálási etikett

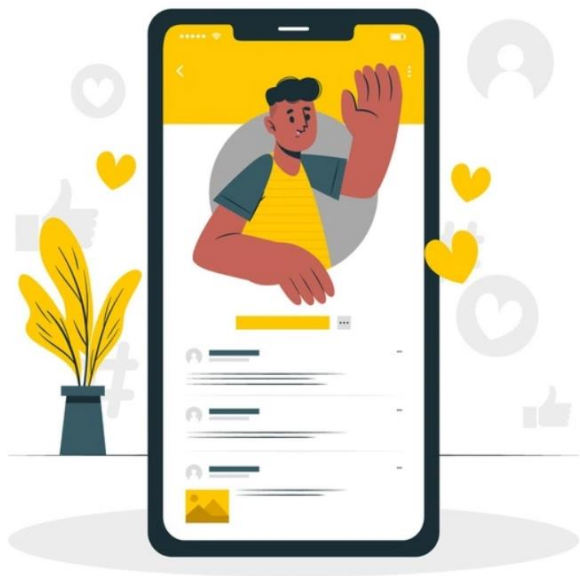


Általános illemszabályok

- ✓ Magán számot hívni reggel 8, és este 8 között illik, se korábban, se később, kivéve vészesetben, vagy ha erre kifejezetten megkérnek.
- ✓ Munkahelyi, vagy hivatalos számot a nyitvatartási időben ajánlott tárcsázni.

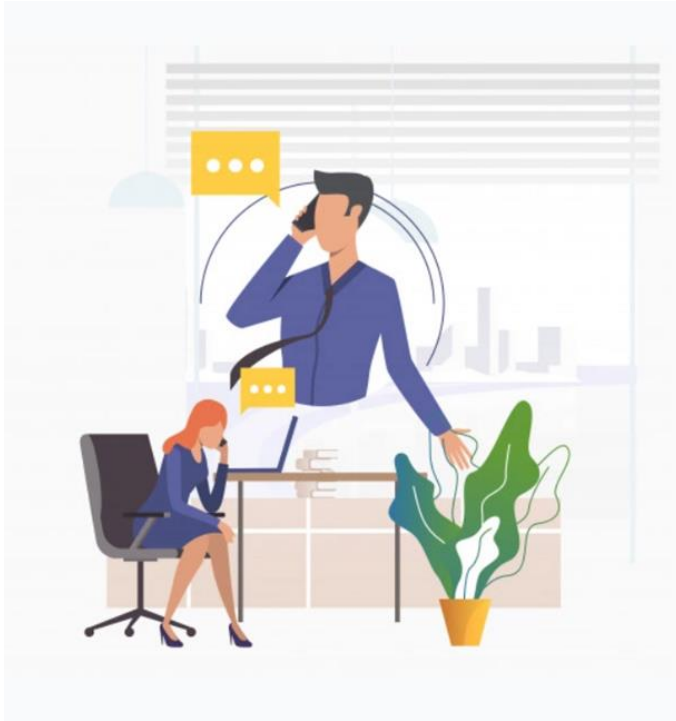


Mutatkozz be!



- ✓ Telefonálást akkor kezdeményezz, ha nincs körülötted zavaró tényező, és te se zavarasz vele másokat.
- ✓ Minden telefonálás köszönéssel, és bemutatkozással kezdődik.
- ✓ Minden esetben a hívó kezdi a bemutatkozást, elmondja kit keres és mi a hívás oka.
- ✓ Előfordul, hogy nem érted amit a hívott fél mond, ilyenkor nyugodtan kérdezz vissza!

„Jókor hívlak? Alkalmas most az időpont...?”



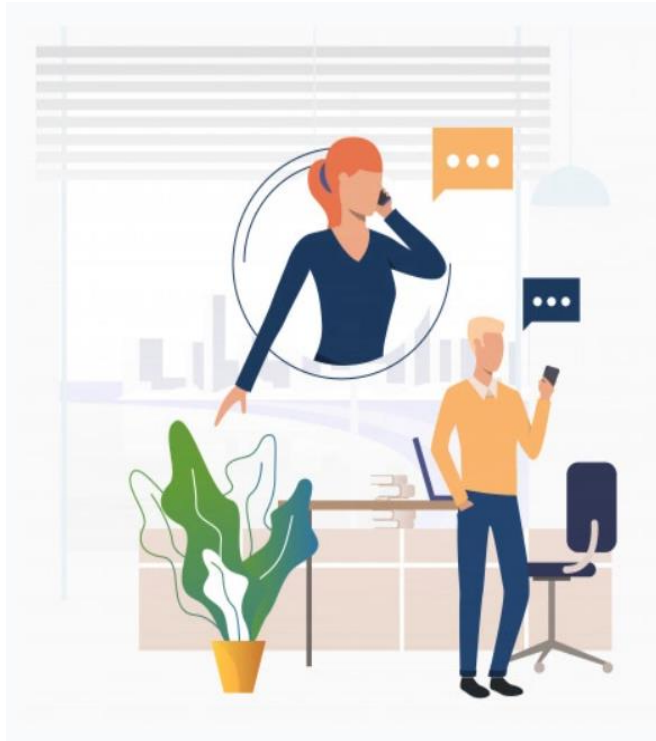
- ✓ Mindig kérdezd meg, hogy nem zavarod-e a hívott felet.
- ✓ Ha a hívott fél jelzi, hogy zavarod, kérdezd meg tőle mikor hívhatod vissza!
- ✓ Mindig tartsd be amit ígértél!

Beszélj érthetően!



- ✓ Ne kapkodj, ne hadarj.
- ✓ Ne kiabálj a telefonban.
- ✓ Ha visszakérdez a másik fél, mert nem érti a szavaidat, akkor lassíts a beszédeden, és beszélj érthetőbben.
- ✓ Telefonálás közben ne egyél, ne igyál, ne rágózz, nem túl gusztos, ha csámcsogsz a telefonba!

Téves hívás



- ✓ Ha téves a hívást indítottál, akkor ne tedd le a telefont, hanem kérj elnézést, esetleg érdeklődj keresett személy, vagy a jó telefonszám iránt.
- ✓ Ha téged hívtak tévesen, akkor ne bosszankodj. Ez bárkivel megeshet.

A hívás befejezése



- ✓ A beszélgetést a hívónak illik befejezni! Köszönd meg a beszélgetést, köszönj el, és várd meg, amíg a másik fél is elköszön.
- ✓ A hívó teszi le a hívást.

Plusz egy jótanács



- ✓ Telefonálás közben jó, ha van a közeledben papír, toll, így bármikor tudsz jegyzetelni.
- ✓ Szükséged lehet a számítógépedre is. Ilyenkor mindig lépj be a hívás előtt a szükséges felületekre.