

Efendim A.Ş.

Telefon Adabı Elkitabı

ULAŞ BIÇAKCI tarafından, kurumsallaşma sürecinin başlangıç noktalarından birisi olan telefonla iletişim konusunda birey, kurum, kuruluş ve şirketlerimizin yararı için hazırlanmış ve bir çok yerde yazı dizisi olarak da yayınlanmış ücretsiz kitapçıktır.

Kırapçığın kaynak göstermek koşulu ile kopya edilmesi, dağıtılması ve birey ve/veya kurumların ihtiyaçlarına uyarlanarak kullanılması konusunda Ulaş Bıçakcı'nın

Efendim A.Ş. - Telefon Adabı

Türkiye'ye gelen ve bir süre kalan Amerikalı bir arkadaşım, "Türkiye'de amma da çok **Efendim Company** (efendim adında şirket) var" diye bir düşünceye kapıldığını söylemişti bana. "Çünkü hangi şirkete telefon etsem hep aynı cevabı alıyorum" diyordu: "Efendim!" Dostum gerçekte ülkemizle ve insanlarımızla alay ediyordu tabii. Demek istediği, "Telefon isim söyleyerek açılır. Daha telefonda konuşmasını bile bilmiyorsunuz!". (Bu hikaye gerçektir. Ancak hikayeyi bir kaç kez bir kaç yerde yazdıktan ve anlattıktan sonra başka yerlerde çeşitli varyasyonlarını okudum ve dinledim.)

Kızcağz haklı idi. Türkiye'nin en büyük bankalarından biri olan benim bankamın benim çalıştığım Göztepe şubesi telefonu nasıl açıyor biliyor musunuz: "Göztepe". Ben de bazen inat olsun diye şöyle soruyorum: "Hangi Göztepe, İzmir Göztepe mi yoksa İstanbul Göztepe mi?"

Bazen de, "Telefonla satış eğitimi" görmüş genellikle genç arkadaşlar arıyor, sanki kırk yıllık arkadaşınmış gibi sohbete teşebbüs ederek, on defa hal hatır sormayla başlayarak. Bazıları da kendileri aramalarına rağmen, "Pardon, orası hangi şirketti" diye sorarak.

Bu kitapçık telefonda bırakın satış felan yapmayı, telefonda konuşmanın incelikleri ile bile uğraşmayacak sadece çok çok basit en temel kullanım kurallarına değinecektir.

Gerçekten de iş yaşamımızın kurumlaşma süreci maalesef çok ağır işliyor. Oysa ki, **kurumsal ve profesyonel davranış şirketin sesinden ve konuşmasından başlar.**

İnsanlar kendilerine telefon ve telefonda konuşmaktan bahsedilmesini küçümseyebilirler ve hoşlanmayabilirler diye, olanca önem vermeme rağmen, bu konuyu işlemek için uzun süre direnmişim. İşlemeyi, uzun süre başka konuların içerisine yedirerek dolaylı olarak yapmayı tercih etmişim. Gerçekten de başlangıçta bir hoşnutsuzluk oluyor; "Yani şimdi bize telefonda konuşma mı öğretilecek!" gibilerinden. Ancak 1993 sularında danışmanlığını yaptığım bir şirketin sahibinin ısrarı beni fikrimden vazgeçirdi ve o şirket için sadece bu konuyu işleyen şirket içi seminerler düzenledik. Daha sonra diğer bazı seminerlerimde de konuyu işledim. Bir de gördüm ki, tartışmaya başladıktan sonra insanlar karşılaştıkları problemleri öylesine dile getiriyorlar ki, herkesin bu konuda dolu olduğu ortaya çıkıyor. Bahsettiğim şirket sahibi daha sonra bir kitapçık yazmamı istedi. Onun gibi bir çok iş adamı, yönetici ve eğitimci konunun çok önemli olduğunu ve böyle bir kitapçığın çok yararlı olacağını dile getiriyordu. Nitekim benzeri bazı yayınlar da ortalıkta görülmeye başlanırmıştı ve ben de kitapçığı yazmışım.

Kitapçık nedense yıllar geçmesine rağmen arasıra karşıma çıkıyor. Birkeresinde Samsun KOSGEB'in düzenlediği ve 100'ü aşkın patron ve yöneticinin katıldığı, "KOBİ'lerde Kurumlaşma" konulu bir seminer vermişim. Orada bir ara şöyle bir lafı geçmişti kitapçığın. Katılan kişiler seminer sonrasında kitabı satın almak istemişler ama bulamamışlar. Yardımcı olsun diye KOSGEB'e rica etmişler, onlar da bulamamış. Çünkü kitapçık piyasada satılmak üzere yayınlanmamıştı. Şirket, kitabı kendi personeline, bayilerine, müşterilerine ve tanıdıklarına dağıtmak üzere bastırmıştı. KOSGEB benden rica etti ve arşiv kopyalarımın ikisini onlara yolladım.

En son şu sıralarda danışmanlığını yaptığım bir başka şirkette konu aynen gündeme geldi. O eski kitapçığı hatırladım ve konuyu tekrar ele aldım. Birdenbire aklıma birikimlerimi sizlerle de paylaşmak geldi. Kendiniz, kurumunuz, şirketiniz için bir tavsiyeler listesi vereceğim.

Telefonla iletişim konusu gerçekten dertli bir konu. Ama önce bir test yapalım. Eğer aşağıdaki örnekleri dert etmiyorsanız tavsiyelerimi okumanıza gerek yoktur:

- Telefon ediyorsunuz, karşınızdaki, kendine özgün olarak geliştirdiği bir tonla ve kendisini tanıtmaksızın cevap veriyor; "Ef'fendimm....." veya haşın bir; "Aloo....." ya da; "Buy'run....."

- Bir şirketi arıyorsunuz, santral görevlisi bile telefonu hem de şirketin ismini dahi söylemeksizin benzeri bir şekilde açıyor.
- Telefon ediyorsunuz, kimse cevap vermiyor. Açan yok. Ya da dakikalarca meşgul.
- "Hemen bağılıyorum" deniyor ama yine dakikalarca müzik dinliyorsunuz.
- Bazı kompleksli insanlar telefonun kendisine aktarılmasının, karşıdaki kişinin hatta alındıktan sonra yapılmasını istediklerinden, telefonu aktaracak kişiler, "Önce siz bağlayın ben aktarayım" dedişmesine girişiyorlar ve tereddütte kalınca da, "**Berber bağlayalım**" diyorlar. Ancak akıllı geçinen taraf beraber bağlamıyor ve kendisine verilen talimatı gerçekleştirilmeye çalışıyor.
- Karşınızdaki, telefonu bağlarken lafınızı ağzınıza tıkarcasına sözünüzü bölerek hattı kesiyor. Sonra bekle Allah bekle. Bağlanabilmişseniz ne mutlu. Çoğu kez hat kapanıyor.
- Birisine bağlanırken ne size bilgi veriliyor nede bağlandığınız sizin hakkınızda bilgilendirilmiş.
- Yakınızdaki telefonlardan birisi çalıyor, çalıyor, çalıyor. Kimsenin aldıracağı yok.
- Üstelik insanlar kendi telefonlarının çalmasına da aldırıyor. Varsın karşıdaki beklesin.
- Zır zır inleyen telefonun sesinden kimse rahatsız olmuyor.

Sizin şirketinizin de böyle davranmasını istemezseniz yapacağım tavsiyelere kulak vermeniz yararlı olacaktır. Yine belirtmek isterim ki, tavsiyelerim en temel ilkelere ilişkindir ve çok geniş bir tabana hitap etmektedir.

*1. Telefonumuzu 2'den fazla çaldırtmamalıyız. Arayan kişi beklemektedir. Gürültü kirliliği de çabası. Ana kuralımız; "**Karşınızdakine ve çevremize saygı**"dır. Birinci çalışta cevaplayamıyorsak ikinci çalışta muhakkak cevaplamalıyız. 2 zilden fazlası bizi rahatsız etmeli. Aynen sokakta etrafımızdakilerin yerlere çöp atmasından, trafikte kırmızı ışıkta durulmamasından ya da sırada beklerken arkamızdakinin ensemble çıkmasından ne kadar rahatsız oluyorsak, o kadar rahatsız olmalıyız. Asıl, arayanı düşünelim lütfen. İnsanları telefonda en fazla sıkın konu bekletilmektir.*

2. Üçüncü kez çalan telefonu en yakındaki kişi cevaplamalı ve 4. kez çalmasına izin vermemelidir. Çalan telefona ulaşmak zor ise telefon santralimizin bize tanıdığı olanaktan yararlanmalıyız. Yani en yakın telefona uzanarak, çalan telefondaki çağrıyı bulduğumuz telefonda almamız. Santraldan santrala farklılıklar gösteren bir özellik olduğundan bunun nasıl yapılacağını işe yeni alınan kişilere oryantasyon eğitimi sırasında öğretmeliyiz.

3. Telefonumuzu, sadece, "Efendim" veya, "Alo" ya da, "Buyurun" gibi sözcüklerle açmamalıyız. Bu kuralın izahı yoktur. Bu şekilde verilen cevap karşıdakini sinir ediyor. Binlerce kişi çalıştıran koskoca kuruluşlara telefon ediyorsunuz, telefon, "Efendim....." ya da sadece "Alo....." veya "Buyurun....." diye açılıyor. Hem de öyle bir tonla ki sanırsınız yanlışlıkla Genel Müdürün direkt numarasını çevirdiniz de karşınıza Genel Müdür çıktı. Şirketin ismini söylemek nedense akıl edilmiyor.

4. Telefonumuzu açtığımızda ilk iş kendimizi tanıtmak olmalıdır: "Buyurun Ayşe" veya "Ben Ahmet" gibi. (Not: Tüm örneklerde milli isimlerimiz olan Ayşe ve Ahmet kullanılmıştır.): Telefona cevap verirken sadece, "Efendim, Alo, Buyurun" gibi sözcüklerle yetinemeyiz. Bunlara mutlaka adımızı ilave ederek kendimizi tanıtmalıyız. Telefonu açtığımızda, "Buyurun Ayşe" gibi bir ifade kullanmayı alışkanlık haline getirmeliyiz.

Telefonu, "Efendim, Alo veya Buyurun" diye açmamak özel bir çaba ister. Başarmak için işte bir egzersiz: Telefonu 111 kere açıp kapayın ve her seferinde, "Buyurun Ahmet"

veya "Ben Ahmet" deyin. Telefonu açar açmaz kendimizi tanıtmayı bir alışkanlık bile değil, refleks haline getirmeliyiz. Bu refleksin bize hiçbir zaman zararı yoktur. Otomobilinizle sağa sola dönerken sinyal vermek gibi. Ya faydası? Telefondaki sesin adeta kartvizitimiz olduğunun söylediği zamanımızda sanırım faydası üzerinde durmak bile gereksizdir. Toplumların uygarlık düzeyi arttıkça bu tür kurallar yaygınlaşıyor. Biliyorsunuz, sokaklara trafik ışıklarının konulduğu ilk dönemlerde kırmızı ışığı kimse dinlemezdi. Sonraları bazılarımız dinler oldu. Daha da sonraları kırmızı ışığa hepimiz uyar olduk. Kırmızı ışık sadece gece geç saatlerde ihmal edilir duruma gelmişti. Ama şimdi, en geç saatlerde, sokaklarda kimse yokken bile kırmızı ışıkta durabiliyoruz. Telefonda da böyle davranmalıyız. Telefon kullanmak kültürel düzeye ilişkin bir göstergedir.

Bir çok kişiye **şirket içi dahili konuşmalarda telefonu açınca isim söylemek** fazladan bir şey gibi gelmektedir. Ancak belli bir ölçüğe ulaşmış bir şirkette dahili konuşmalarda da isim vermek daha uygun olacaktır.

5. Şirket dışından gelen telefonlara cevap verirken şirketimizi de mutlaka tanıtmalıyız; "Örnek AŞ buyurun, ben Ahmet Mert" gibi: Eğer bir dış çağrı, santraldan bağlanmaksızın doğrudan bizim dahili ya da direkt telefonumuza düşerse, "Buyurun Örnek AŞ, ben Ahmet Mert" gibi bir açılış yapmamız gerekir. Dış çağrılara cevap verirken soyadımızı da söylememiz doğru olacaktır. Telefon santralları iç çağrılarla dış çağrılar farklı zil sesi ile belirtebiliyor. Bu sesleri ayırmayı işe yeni giren kişilere oryantasyon eğitimlerinin ilk gününde öğretmeliyiz.

Veya belki de servisimizde direkt telefon vardır. Hatta öyle ise servisimizi de belirtmemiz gerekecektir. (Not: Türkler mert insanlar oldukları için örnek soyadı olarak Mert kullanılmıştır.)

Tavsiyem odur ki, kendimizi ve şirketimizi tanıtmayı, sadece telefonda değil **yüz-yüze temaslarımızda da yapmalıyız.** Elimizi uzattığımız kişi, eğer yakından tanıştığımız bir kişi değilse, elini sıkarken, "Ayşe Mert efendim, nasılsınız?" gibi bir ifade kullanmayı alışkanlık haline getirmeliyiz. Karşılaşma iş ile ilgili bir karşılaşma ise, "Ben Örnek AŞ'den Ayşe Mert" demek daha doğru olur. Malum **insanları isim konusunda genellikle unuttuklarıdır.** Bu tür bir davranış tarzı karşı tarafa centilmence bir yaklaşım ve kendimiz için de bir tevazu (sadelik) göstergesi olacaktır.

6. Kendimizi ve şirketimizi, karşı tarafı biz aradığımızda da tanıtmalıyız; "Örnek AŞ'den arıyorum, Personel'den Ayşe Mert" gibi: Kendimiz de şirket içindeki veya dışındaki birisini aradığımızda, aradığımız kişi en samimi arkadaşımız bile olsa telefonu açar açmaz ismimizi söylemeliyiz; "Alo Ayşe, ben Ahmet" gibi. Evet bunu da refleks haline getirmeliyiz. "Ben onun sesini tanırım" dememeliyiz. Bu konuda kulağı çok hassas bazı kişiler hariç sürekli yanılmalar olmaktadır.

Şirketten dışarıyı aradığımızda karşı tarafa şirketimizi ve hatta departmanımızı da tanıtmalıyız. Bu tür aramalarda söze, "Efendim, Örnek AŞ'den arıyorum, Planlama'dan Ayşe Mert" şeklindeki bir ifade ile başlamalıyız.

Telefonda tanıtların karşılıklı olarak ivedilikle yapılmasının nezaketin ötesinde pratik yararları da vardır. Tanıtımla yapılan açılışlarda, "Kim arıyor?", "Nereden arıyordunuz?" gibi sorulara gerek kalmadığı için vakit kaybı olmaz ve konuya doğrudan girilebilir.

İster biz aradığımızda isterse biz arandığımızda olsun bölüm/departman ve soyadının söylenmesi tekrar aranma/görüşme yapma durumu ortaya çıktığında çok yararlı olabilmektedir. Bir sürü, "Hangi Ahmet?" veya "Pazarlama' da ki Ayşe hanım mı acaba?" gibi gereksiz ve neticesiz konuşmalar önlenmiş olacaktır.

7. Lütfen uzatmayınız: Telefon görüşmelerinde özellikle açış ve giriş konuşmaları gereksiz yere uzatılmaktadır. Örneğin, "daha daha" şeklinde hal hatır sormak, hava durumunu, eş dost akrabayı sormak, sosyal etkinliklerden bahsetmek, güncel politik, ekonomik konuları tartışmak ya da teşekkürleri, saygıları sunmak... gibi. Malum her dakikası yazıyor.

8. Telefon görüşmelerini uzatmamak ve verimini arttırmak için görüşme öncesi gerekli hazırlığı yapmalıyız: İşle ilgili konularda da telefon görüşmesi öncesi gerekli hazırlıkları

yaparak görüşmelerin uzamasını önleyebiliriz. Gerekli belgeleri ve bilgileri hazırlamak, karşı tarafın ya da kendimizin sorması muhtemel soruları tahmin etmek gibi.

9. Telefonda konuşurken sırada bekleyen çağrıyı da bekletememeliyiz: Telefonumuz bizi, o anda başkası ile konuşmakta iken de uyarabilir. Telefonumuzun, konuşmakta iken kulağımıza yapacağı uyarı sesini de tanımalıyız. Bu uyarı sesini de ikiden fazla çaldırtmamalıyız.

Bu gibi durumlarda konuşmamızı süratle beklemeye alarak sıradaki çağrıyı da fazla beklemeden cevaplamalıyız. Tabidir ki, beklemeye aldığımız kişiye çabuk dönmemizi sağlayacak bir cevaplama gerçekleştirmeliyiz. Ya da telefonda konuşmakta iken bize, bir başka hatta bir telefon olduğu santral iletişim görevlisi veya bir başka arkadaşınız tarafından bildirilebilir. Onu kısaca cevaplayabilecekseniz hemen cevaplamalı ve eski hattımıza dönmeliyiz. Cevaplamak istemiyorsanız arkadaşımız veya santral iletişim görevlisine uygun bir mesaj iletip arayana aktarmasını istemeliyiz.

Bekleme konumuna geçtikten sonra sırada bekleyen bir çağrıya cevap verebilme ve tekrar eski hatta dönme işlevi farklılık gösteren bir özellik olduğu için işe yeni alınan kişilere oryantasyon eğitimlerinde öğretilmelidir.

10. Karşımızdakini beklemeye almayı ve tekrar ona dönmeyi, eski hattı kaybetmeden ve gereken süratle yapmayı iyice öğrenmeliyiz: Telefonumuzun ve/veya telefon santralının bize sağladığı olanakları tam olarak bilmeliyiz. Telefonda konuşmakta iken bizim bir telefon etmemiz ya da araya giren bir işi yapmamız gerekebilir. Bu durumlarda karşı tarafı beklemeye almayı sonra ona geri dönmeyi iyice öğrenmemiz gerekiyor. Bunu beceremeyip hattı kaybedersek karşımızdakinden "küfür" yiyeceğimizi unutmamalıyız. Konuşmayı beklemeye alacağız, bekleme sesi gelince de arayacağımız numarayı çevireceğiz veya yapmamız gereken işi yapacağız. Yaptığımız görüşmeyi veya işi bitirip tekrar eski hatta döneceğiz. Eski hatta geri dönmeye, "Özür dilerim beklettim" gibi bir ifade kullanmak gerekir. Eğer bekleme uzun sürecekse iki taraftan birisini, "Özür dilerim diğer hat uzun sürecek. Ben sizi arayayım" şeklindeki bir yaklaşımla fazla bekletememeliyiz.

11. Telefonu bir başkasına aktarırken her iki tarafa da bilgi vermeliyiz: "Ben sizi Muhasebe'den Ahmet Mert beye aktarmaya çalışacağım, bir dakika lütfen" ve "Ahmet bey Örnek AŞ Muhasebesinden Ayşe hanım arıyor, bağlayayım mı?" gibi: Telefonu bir başkasına aktarırken hem aktarılan hem de aktardığınıza bilgi vermeliyiz. "Ben sizi şimdiki Üretim'den Ayşe Mert Hanım'a bağlamaya çalışacağım, ayrılmayın lütfen!" ya da, "Sizi Örnek AŞ'den Ahmet Bey arıyor. Satış koşulları konusunda bilgi istiyor. Aktarayım mı?" gibi. Eğer bağlantıyı gerçekleştiremezsek, o kişiyi arayıp kendisine, "Sizi Örnek AŞ'den Ahmet bey aradı. Satış koşullarını konuşacaktım. Bağlayamadım, bilginiz olsun" şeklinde bir bilgi vermeliyiz.

Çağrıyı santrale iade ediyorsanız karşımızdakine bunu da, durumuna uyan, örneğin, "Ben buradan bağlayamıyorum. Lütfen bekler misiniz? Sizi santrale iade etmeye çalışacağım. Onlar yardımcı olabilirler" gibi bir ifade ile belirtmeliyiz.

Aranan kişi bizim yakınımızda oturan bir kişi ise ancak yerinde yok veya durumu müsait değil ise, "Kendisi yerinde değil/şu anda müsait değil, ben yardımcı olabilir miyim?" gibi duruma uyan bir ifade kullanmalıyız. Eğer yardımımız talep edilmezse, "Notunuz varsa kendisine iletirim" teklifini yapmalıyız. "Ben elâlemin sekreteri miyim!" yaklaşımını yapmamalıyız.

12. Aranana biz değilsek aranana için mesaj almalı, mesajı doğru almalı, mesajı ilgisine iletmeli ve mutlaka zamanında iletmeliyiz.

İyi alınan bir mesaj en az şu bilgileri içermelidir.

- Arayanın firmasının adı,
- Arayanın adı ve soyadı,
- Telefon numarası,

- Aradığı gün ve saat,
- Bıraktığı mesaj,
- Mesajı alanın adı.

Bu amaçla hazırlanmış olan telefon mesaj formunu tüm mesajlar için kullanmalıyız. mesaj formu tesadüfen elimizin altında yoksa tüm bilgileri yine eksiksiz olarak almalıyız.

Telefon mesaj formları bir süre sonra atılırlar. Tavsiyem odur ki, mesaj formunu atmadan önce telefon numaralarını ve kısaca diğer notları ajandanıza da yazmamızda yarar vardır. Bir süre sonra aynı telefonu aramak istersek izini kolayca bulabileceğimiz gibi telefon görüşmesinin tarihini de ileride doğabilecek ihtiyaçlar için kaydetmiş oluruz. Ayrıca telefon mesaj formlarını hemen atmamakta da yarar vardır. Aynı kişi kısa bir zaman dilimi içerisinde birkaç kez ararsa aynı bilgileri kendisine her defasında sormak zorunda kalıp sinirlenmesine neden olmamış oluruz.

13. Telefonu beklemeye alır ya da başka birisine aktarırken karşımızdakinin sözcüklerini bölmemelidir.

Bu duruma ülkemizde iyi eğitilmemiş telefon operatörlerinde çok sık rastlanmaktadır. Ayrıca telefonların yanlış bağlandığı kişilerde de sık görülen bir davranış biçimidir. Telefon santrallerinin otomatik cevaplama sistemine geçmeleri birinci durumu giderecektir. Ancak bu konuya hepimiz özen göstermeliyiz.

Telefonu aktarmak, bir başka telefona cevap vermek, bir başka kişiyi aramak veya o andaki acil bir işi yapmak gerektiğinde karşımızdakinin sözcüklerini lafını ağzına tıkarcasına bölmemelidir. Evet, biliyoruz, bu gibi durumlarda büyük ihtimalle çabuk davranmak söz konusudur ve karşımızdakinin lüzumsuz açıklamalarını dinlememek gerekebilir ve dolayısı ile sözünü kesmek zorunluluğu olabilir. Biz, sözünü kesiyorsunuz bari sözcüğünü kesmeyin diyoruz. Bir başka deyişle sözünü usturuplu kesin diyoruz. Karşıdakinin cümlelerinin arasına uygun bir anda girip duruma uygun olan, "Bir saniye, ayrılmayın lütfen" veya, "Bir saniye bekletebilir miyim lütfen?" ya da sadece, "Bir saniye lütfen" gibi bir ifade kullanmalıyız. Yine de karşımızdaki hoşnut kalmayabilir. Ancak kullanılacak ustaca bir ses tonu bu hoşnutsuzluğa kesin olarak izin vermeyecektir.

Tavsiyem odur ki, günlük konuşma ve tartışmalarımızda da bu konuya aynı özeni göstermeliyiz.

14. Karşınızdaki kişi beklerken bizim taraftaki sesler ona gitmemeli, bunun için beklemeye almada santralin bekleme işlevini kullanmalı ve kişiyi çok bekletmemelidir.

Telefonu beklemeye almak için mutlaka santralin bekleme işlevini kullanınız. Bu işlev de santraldan santrala farklı olduğu için işe yeni alınan kişilere oryantasyon eğitimlerinde verilmesi gereken bir başka iletişim bilgisidir.

Bu işlevi kullandığımızda karşı tarafa ses gitmez. Telefonumuzda bekleme işlevi yoksa telefonun kulaklık ve konuşma uçlarının ikisinin birden elimizle kapamalıyız. Telefon kulaklığı da sesi karşı tarafa iletir. O anda etrafınızda hiç bir ses olmasa dahi karşınızdakini bekletirken bunları yapmalıyız. Bu tür kurallar trafik kurallar gibidir. Gecenin yarısında, "Canım bu saatte kimse yok, kırmızı ışıkta durulur mu?" da diyebiliriz. Ancak toplum uygarlaştıkça böyle denmiyor.

Bir de varsayın ki, bekleme tuşu çalışmıyor veya tuşa doğru dürüst basamadık da karşıdaki konuşmalarımızı duyuyor: "Yok de. Toplantıda falan de, atlat!". Onun için bekleme tuşuna basmakla yetinmeyerek bekleme sinyalini de duymalıyız.

Görüldüğü gibi telefonun yeteneklerini tanımak da yetmemektedir. Telefonun çalış şekilleri, sinyal seslerinin türleri gibi özellikleri de tanımamız gerekiyor.

15. Aranılan biz değilsek bile arayana gerekli nezaketi göstermeyi ihmal etmemeli ve telefonu doğru kişiye aktarmalıdır.

Yanlış bir telefon bizi genellikle sınırlendirir. Ancak sosyal bir insan olarak buna engel olmalıyız. Arayanı terslemek, yüzüne telefonu kapatmak veya en azından yanlış arama yüzünden sınırlendiğimizi belli etmek uygarcı bir davranış değildir.

Çağrıyı, aranan kişiye bağlamak için arayana, "Sanıyorum bir yanlış bağlantı oldu, sizi bağlamaya çalışacağım, ayrılmayın lütfen" diyerek yukarıda izah edilen şekilde bağlantıyı gerçekleştirmeliyiz.

16. *Telefon aktarmalarında, aktaracağımız kişiyi bulamıyorsak, karşımızdakini ve hattı, yukarıda açıklanan şekilde mesaj olarak fazlaca bekletmemeliyiz.*

Karşımızdakini uzun süre bekletmek yerine, "Kendisini bulamıyorum. Ben not alıp kendisine iletiyim" gibi bir yaklaşım yapmalıyız. Biz onun isteğini yerine getirmek için ter döküyor bile olsak, karşımızdaki bunu anlayamaz ve beklemekten sıkılarak öfkelenir.

Ayrıca uzun uzun bekletilen hatların santral aşırı yere yükleyeceğini ve içeriden veya dışarıdan arayan ve arananların haklarına tecavüz edebileceğini de unutmamalıyız.

17. *Yanlış numara çevirdiğimizde karşımızdakine aynı durumda bize davranılmasını beklediğimiz şekilde davranmalıyız.*

Yanlış telefon açtığımızda karşımızdakinden özür dilemeyi ihmal etmemeliyiz.

18. *Telefonda, "Ararım/z" veya, "Bağlıyorum", "Kendisine söylerim sizi arar", "Ben sizi arattırayım", "Söylerim sizi arar" gibi bağlayıcı ifadeler kullanmamalı ve gereksiz sözler vermemeliyiz.*

Örneğin bir çağrıyı bir başkasına bağlarken, "Bağlıyorum/aktarıyorum" gibi "bağlayıcı" ifadeler kullanmamalıyız. En azından, "Bağlamaya çalışacağım" demek daha doğru olacaktır. Çünkü karşı taraf istemeyebilir veya meşguldür ya da hat kesilebilir. Sadece, "Bir dakika lütfen" demek de yeterli olabilir. Bağlanacak kişinin belki bir beyaz yalancı bile olabilecektir. Veya kişi gerçekten yerinde yoktur da, karşıdakini inandıramaz, "atlatıldım" izlenimi uyandırabiliriz.

Başkası adına, örneğin, "Biz sizi ararız" gibi sözler de vermemeliyiz. "Notunuzu kendisine ileteceğim" gibi bir ifade çoğunlukla işinizi görecektir. Bazı durumlarda, örneğin müşteri ile yapılan temaslarda şirket veya departman politikası olarak, "Biz sizi arayalım" denmesi istenebilir. Özellikle istendiği için veya yanlışlıkla böyle bir söz verdiğimizde, mesajı verdiğimiz kişinin aramayı yapıp yapmadığını takip etmeliyiz.

Arayanın aradığı kişi tarafından aranıp aranmayacağı konusunda hiç bir fikrimiz yoksa ve arayanın konumu uygunsa, "Notunuzu kendisine iletirim" diyerek onu beklentiye sokmamak için, "Eğer mümkünse daha sonra arayabilir miydiniz lütfen?" şeklinde bir yaklaşım da yapılabilir.

Ancak her halükarda aranan kişiye arandığını iletmemiz gereklidir.

19. *Bizi arayan kişiye, telefonumuzun başında değilken de saygılı olmalıyız. Yakınımızdakilere ya da santral iletişim sorumlusuna gittiğimiz yeri söylemeli ya da telefonun yönlendirme işlevinden yararlanmalıyız.*

Telefonumuzdan uzaklaştığımızda, santral iletişim sorumlusuna, telefonumuza en yakın arkadaşımıza veya varsa gösterilen başka kişilere gittiğimiz yeri ve döneceğimiz zamanı ve varsa notlarımızı bırakmalıyız. Bu kişiler de arayan kişilere gerekli bilgileri vermelidirler.

Telefonumuzun yeteneklerinden yararlanıp yönlendirme yapmak da iyi bir yoldur. Ancak yönlendirme yapacağımız yerden doğrudan kendi yerimize dönecek olmalıyız. Yoksa oradan aradığımızda o kişi bizim telefonlarımıza bakmak zorunda kalacaktır.

20. *"Ben yardımcı olabilir miyim?"i bir yaklaşım tarzı olarak benimsemeliyiz.*

Bir çok kez arayana, "Ben yardımcı olabilir miyim?" demek gerekir. Unutmayalım ki, karşımızdaki dışarıdan arayan kişi için bizler farklı kişiler değiliz. Örnek AŞ'liyiz ya da Örnek AŞ'yiz. Dolayısı ile karşıdaki kişi, ayırım gözetmeden bizden yardım umacaktır.

Tavsiyem odur ki, karşımızdaki bizden gerçekten yardımcı olamayacağımız bir şey isterse ona yapacağımız en iyi yardım, "Özür dilerim, ben bu konuda maalesef yardımcı olamayacağım" diyerek kendisine gerçekten yardımcı olabilecek birisine bağlamaktır. "Ben yardımcı olabilir miyim?" bir yaklaşımdır, tutumdur, stildir, tarzıdır. Yapamayacağımız yardıma kalkışmak çok olumsuz sonuçlar verebilir.

Bir özel tavsiye daha: "Ben yardımcı olabilir miyim?" yaklaşımı sadece telefonda değil günlük iş yaşamımızın her safhasında yapmalıyız. Etrafta, çaresizce dolaşan insanlardan gözlerimizi kaçıracağımıza, onlara, "Ben yardımcı olabilir miyim?" demeliyiz. Bu yaklaşım belki daha fazla iş yapmamıza neden olabilir. Ancak unutmayalım ki, bize sempatanlar da kazandıracaktır. Bu sempatanlar içerisinde amirlerimiz de bulunabilir tabii.

21. Telefonda isim ve numaraları mutlaka tekrarlamalıyız ve en küçük tereddütte bile kodlamalıyız veya karşımızdakine kodlatmalıyız.

İsim ve numara almakta insanlar genellikle hata yaparlar. Bazı insanlar ise bu hatalara çok daha fazla yatkındırlar. Böyle bir yatkınlığımız varsa onu yenmeğe çalışmalıyız.

Bazı isim ve numaralarda hata yapma oranı daha fazladır. Örneğin, Bülent ile Bülend; Cemal ile Cemil; Aktaş ile Akdaş gibi. Arayanların bay mı yoksa bayan mı olduklarını mesaj kağıdında belirtmeliyiz. Bir çok isim hem kadın hem de erkek ismidir. Örneğin, İsmet gibi.

22. Beyaz yalanları ("Şu anda yerinde değil" gibi) söylerken dikkatli olmalıyız.

İş yaşamında bazı küçük yalancıklar söylemek bazen kaçınılmaz oluyor. Bunlara, "Beyaz yalanlar" deniyor. Örneğin, "Şu anda kendisi burada değil" gibi. Beyaz yalanları, "Sana beyaz yalan söylüyorum." şeklinde söylemeyelim. Bir profesyonelin, profesyonel bir santral görevlisinin veya profesyonel bir sekreterin diğerlerinden farkı olmalıdır. Bu farkları yaratmak özel çaba ve özen ister. Çoğu zaman büyük farkları ince ayrıntılar yaratır. Bazen **sesiniz bile** gülebilmeli, tatlılaşabilmeli veya hoşgörülü olabilmelidir.

23. Telefonda lüzumsuz laflar (Ayrılmayın, bağlıyorum gibi) etmemeyi öğrenmeliyiz.

"Lüzumsuz laflar"ı zaman içerisinde bizler birer profesyonel olarak kendimiz bulmalıyız. Burada sadece bir örnek vereceğim. Aranana yoksa "Dışarıda" veya "Henüz gelmedi" yerine, "Şu anda yerinde değil" daha uygun olacaktır. Ancak karşındaki ilgilenir ve detay sorarsa uygun açıklamalar yapılabilir.

24. "Bir dakika lütfen" i sık, ancak sade kullanmalıyız.

"Bir dakika lütfen" çok işinize yarayacaktır. Ancak cümlelerin sağına soluna bir şeyler ekleyerek değil "sade" kullanın. Örneğin, "Bir dakika lütfen, odasına bir bakayım, kendisi yerinde mi?" yerine sade bir, "Bir dakika lütfen" yetebilir.

25. "Lütfen" ve "Teşekkür ederim/z" i bolca kullanmalıyız.

Bu iki sözcüğü her vesilede kullanalım lütfen. Teşekkür ederim.

26. Başkalarının telefonlarını meşgul etmemeliyiz.

Başkasının telefonunu kullanmak zorunda kaldığımızda, görüşmeyi kısa kesmeli veya çağırıcıyı kendi telefonumuza aktararak devam etmeliyiz.

27. Kendi telefonumuzu da meşgul etmemeliyiz. Ayrıca unutmayalım ki, bizim şirket içinden veya dışından özel ve gereksiz olarak aranmamız da telefonu meşgul etmektir.

Birisi bize, "Telefonu meşgul etme" dediğinde aklımıza hemen bunu söyleyenin tasarruftan bahsettiği gelir. Yani, bunu söyleyenin harcanan telefon parasını kastettiğini sanırız.

Evet, telefonu lüzumsuz meşgul etmenin bir yönü lüzumsuz para harcamaktır. Ama sadece o kadar mı? Ya o sırada bizi arayanlar? Ya hat almak için bekleyenler? Ya bizim boşa giden zamanımız?

Telefonu meşgul etmek sadece bizim telefon etmemiz anlamına da gelmez. Bizi şirket içi veya dışından başkalarının lüzumsuz yere aramaları da telefonu meşgul etmektir. Bizi

arayanlar, hat almak için bekleyenler ve boşa giden zamanımız bu durumda da söz konusu değil midir?

28. Ses tonu, ses tonu ve yine ses tonu.

Bu kuralın da açıklaması yoktur. Yukarıdaki kuralları açıklarken bir çok örnek verdim. Diğerlerini de size bırakıyorum.

29. Telefonda konuşurkenki oturuş ve davranışımız bile karşı tarafa yansiyabiliyor. Eh gerisini siz düşünün.

Bu konuda, "Önemli konuşmalarınızı ayakta yapın" dan, "Konuşurken tebessüm edin" e kadar varan çok çeşitli tavsiyeler yapılıyor. Ancak ben, "Arif olan anlar" diyerek bu tür tavsiyeleri kısa keseceğim. Arif olmayanlar anlamayı bırakın, "Adam telefonda konuşurken bile şekil değişiyor" diyorlar. Hele konuşulan üstten birisi ise.

"Konuşurken bir şeyler yeme ve içme" gibi tavsiyeleri ise hiç yapmadım. Bu kitapçık telefonda konuşmanın nezaket yönü ve telefon konuşmalarının verimlilik ve etkinliği üzerinde odaklanmamıştır. İşin bu yönü ile ilgili olarak sadece bazı temel konulara değinmekle yetindim.

30. Telefonu kapmanın bile bir şekli vardır. Ahizeyi telefonun üzerine atmamalı, usulca bırakmalı, hatta önce mandalını elinizde kapattıktan sonra ahizeyi yerine koymalıyız.

Ayrıntı gibi görünecek ise de telefonu kapmanın bile bir yolu vardır diyeceğim. Bir arkadaşımız telefonu kapamak için ahizeyi yerine koymadan önce eli ile mandala basardı. "Niye?" diye sorulduğunda, "Olur mu ahize ses çıkarır, karşıdakine ayıp olur." diye yanıtlamıştı. Bazı insanlar ahizeyi yerine koymuyorlar da adeta atıyorlar. Hem de karşıdaki henüz kapamış mı, kapamamış mı hiç dikkat etmeden. Acele edip insanın yüzüne kapayanlar dahi oluyor.

Ayrıntılar, ayrıntılar yine ayrıntılar. Ancak gelin görün ki, kalite farkını ayrıntılar hem de ince ayrıntılar yaratıyor. Bu tür kişileri artık göremiyoruz. "Yükselen değerler" yükseldikçe bu tür insanlar kayboluyor. Ayrıntılar, "zul" addediliyor. (Zul için sözlüğe bakmanız gerekecek.)

31. Telefonu iyi kullanmak verimliliğimizi ve etkinliğimizi artırır.

İşimizde en yakın ve en büyük yardımcımız telefondur. Yardımcımızdan en iyi şekilde yararlanmalıyız. Evimizde kimse karışamaz ama işyerimizde bunu yapmaya mecburuz.

32. Siz hala annenizin telefonunu mu kullanıyorsunuz? Telefonu iyi kullanabilmek için onu tanımalıyız. Bugünkü teknoloji sayesinde telefon cihazları ve telefon santralleri bize pek çok imkan tanıyor.

Günümüzde gelişmiş teknolojinin ürünü olan telefon cihazları ve telefon santralleri kullanıcılarına çok çeşitli olanaklar sunmaktadır. Bu olanakları bilmek zorundayız. Halbuki bizler bunları tanımakta ve kullanmakta genellikle eksik kalırız.

Yukarıdaki açıklamalarımda telefonları beklemeye alma, aktarma, yönlendirme, zil sesleri, sinyalleri gibi özelliklerini bilmemiz gerektiren durumlara yeri geldikçe değindim. Aslında gerçek hayatta bu özellikler ve bu özellikleri bilmemizin gereği daha fazladır. İşyerindeki telefon konusunda şirket yönetimlerine de sorumluluklar düşmektedir. Telefonlar ve santraller dahil her türlü haberleşme araç ve gereçleri tüm çalışanlara iyice tanıtılmalıdır.

Hele şimdi şirketlerin de kullanmaya başladığı cep telefonlarının teknolojisi her geçen gün yenilikler getirmektedir. Cep telefonları bu elkitabının kapsamı dışında olmakla birlikte bu teknolojinin takibinde birinci derece sorumluluğun bireylere ait olduğuna değinmeden geçemeyeceğim.

33. Santral görevlileri telefonlara cevap verirken mutlaka ve mutlaka şirketi tanıtmalıdır; "İyi günler, Örnek AŞ" gibi. Ayrıca kendilerini tanıtmaları da bir ayrıcalık yaratacaktır; "İyi günler, Örnek AŞ, Ben Ayşe" gibi.

Santral görevlilerinin Kural 1'deki gibi telefonun 2'den fazla çalmasını kontrol etme şansları her zaman yoksa da diğer tavsiyelerimin hemen tamamı onlar için de geçerlidir. Santral görevlisinin dışarıdan gelen çağrıları cevaplarırken kendi isimlerini söylemesi bir ayrıcalık yaratacaktır. Örneğin, "İyi günler, Örnek AŞ, Ben Ayşe" gibi.

34. Toplumsal hiyerarşinin neden olduğu, "Önce siz bağlayın" ve, "Beraber bağlayalım" sendromlarından kaçınin.

Açıklamalarımın yine hemen tamamının özel sekreter kullanma durumlarında da geçerli olacağı açıktır. Sekreter kullanan kişi ile sekreteri arasındaki ilave bazı düzenlemeler kendileri tarafından sözel olarak yapılabilir.

Bazı insanlar telefonun, özel sekreterleri ve/veya santral, giriş danışma, resepsiyon ya da emniyet görevlileri gibi görevliler tarafından kendisine aktarılmasının, karşıdaki kişinin hatta alındıktan sonra yapılmasını istediklerinden, telefonu aktaracak kişiler, "Önce siz bağlayın ben aktarayım" didişmesine girişmekte ve tereddütte kalınca da, "Beraber bağlayalım" demektedirler.

"Beraber bağlayalım" denen durumlarda çok sıkça rastlanmaya başlanan bir nezaketsizlik ortaya çıkmıştır. Akıllı geçinen karşı taraf beraber bağlamamakta ve kendisine verilen talimatı karşısındakine saygısız bir biçimde gerçekleştirmektedir.

Bu tür görevlileri bilgili kılın, etrafınızı tanımasına yardımcı olun. Kimi nasıl, ne zaman bağlayacağını isim isim bildirin. Bu meseleyi kompleks haline getirmeyin.

35. Kolay ulaşılabilir olun ve ulaşmayı bilin.

Kolay ulaşılabilir olun. Fırsatın nereden ve kimden geleceği belli olmaz. Biliyorum, kendini önemli kılmak için bazı kompleksli insanlar kendilerini kasten ulaşılmaz kılarlar. Seçim sizin!

Ulaşmayı bilin. "Çok aradım, size ulaşamadım" demeyi mazeret edinmeyin.

36. Dahili telefon numaralarınızı da karşı tarafa bildirin.

Hatta varsa kartvizitlerinize de yazın. Özellikle otomatik yanıt veren santrallarda santralin diğer mesajlarını dinlemeye ve operatörün hatta gelmesine kadar beklemek durumunda kalınmayacaktır. Ayrıca makineden gelen seslerin size Türkçe ve İngilizce olarak yol göstermesini beklemek bazen "modern" ya da "sanal" iletişime bile sınırlendirebiliyor insanı.

37. Telesekreterlere yeterli mesaj bırakın.

Karşınıza çıkan telesekreterlerin genellikle mesaj alma süresi kısıtlıdır. (Genellikle 1 dakika.) Bu süre içerisinde yeterli mesaj ve bilgi aktarmayı telefon açmadan önce düşünün. Bilgiler, en azından adınızı ve telefon numaranızı ve kısaca arama nedeninizi içermelidir.

38. Her şey kuralla halledilmez. Örnek AŞ Kültürü'nü benimseyen profesyonel Örnek AŞ'li, ön çözümler konamayan durumlarda çözümü doğaçlamadan yaratır.

Profesyonel, önceden belirlenemeyen kuralları işin gereksinimine göre doğaçlamadan gerektiği anda yaratabilen kişidir. Çalışan herkes profesyonel olmak, profesyonelce davranmak zorundadır. Profesyonellik sadece üst yöneticilere değil hepimize ait bir kavramdır.

Kuralları işletmek veya işletmemek bizim elimizde olduğu gibi, durumuna göre nasıl davranmak gerektiğini belirleyerek kuralları yorumlamak ve tamamlamak da bizlerin becerisine kalır. Bu becerimiz sayesinde kendimize ve şirketimize köstek veya destek oluruz.

NOT: Cep telefonları bu elkitapçığının kapsamı dışındadır. Ancak şirketler de cep telefonu santrali kullanmağa başlamıştır. Kurallar cep telefonları iletişimi için de geçerlidir.

Cep telefonları ile ilgili olarak burada yapmayı istediğim iki tavsiye şudur:

1. Maalesef bazı cep telefonları sahipleri hâlâ cep telefonlarından aranmalarını istemeyebilmektedirler. Bu nedenle cep telefon numarası istenir veya alınırken, "Sizi cep telefonunuzdan/bu numaradan da arayabilir miyiz" şeklinde bir soru yöneltmek doğru olacaktır.

2. Cep telefonları teknolojisi her gün yenilikler getirmektedir. Bu nedenle özel yaşamımızda olsun iş yaşamımızda olsun cep telefonlarının özelliklerini öğrenmeye azami çaba sarfetmeliyiz. İletişim ve verimliliği arttıracak, zamanı doğru kullanmamızı sağlayacak, masrafı azaltacak ve sınırlarımızın daha az yıpranmasına neden olacaktır.

Ayrıca normal telefonlardan cep telefonlarını aramanın daha pahalı olduğu... gibi bilgileri de hem cebimize hem de şirketimize maliyetleri açısından takip etmeliyiz.



 Bir sayfacıkta; Efendim AŞ – Telefon Adabı

(Efendim AŞ-Telefon Adabı.doc belgesinin ekidir. Duvarınıza veya board'unuza asabilirsiniz.)

1. Telefonumuzu 2'den fazla çaldırtmamalıyız. Arayan kişi beklemektedir. Gürültü kirliliği de çabası.
2. Üçüncü kez çalan telefonu en yakındaki kişi cevaplamalı ve 4. kez çalmasına izin vermemelidir:
3. Telefonumuzu, sadece, "Efendim" veya, "Alo" ya da, "Buyurun" gibi sözcüklerle açmamalıyız.
4. Telefonumuzu açtığımızda ilk iş kendimizi tanıtmak olmalıdır: "Buyurun Ayşe" veya "Ben Ahmet" gibi. (Not: Tüm örneklerde milli isimlerimiz olan Ayşe ve Ahmet kullanılmıştır.)
5. Şirket dışından gelen telefonlara cevap verirken şirketimizi de mutlaka tanıtmalıyız; "Örnek AŞ buyurun, ben Ahmet Mert" gibi.
6. Kendimizi ve şirketimizi, karşı tarafı biz aradığımızda da tanıtmalıyız; "Örnek AŞ'den arıyorum, Personel'den Ayşe Mert" gibi.
7. Lütfen uzatmayınız.
8. Telefon görüşmelerini uzatmamak ve verimini arttırmak için görüşme öncesi gerekli hazırlığı yapmalıyız.
9. Telefonda konuşurken sırada bekleyen çağrıyı da bekletmemeliyiz.
10. Karşımızdakini beklemeye almayı ve tekrar ona dönmeyi, eski hattı kaybetmeden ve gereken süratle yapmayı iyice öğrenmeliyiz.
11. Telefonu bir başkasına aktarırken her iki tarafa da bilgi vermeliyiz; "Ben sizi Muhasebe'den Ahmet Mert beye aktarmaya çalışacağım, bir dakika lütfen" ve "Ahmet bey Örnek AŞ Muhasebesinden Ayşe hanım arıyor, bağlayayım mı?" gibi.
12. Aranan biz değilsek aranan için mesaj almalı, mesajı doğru almalı, mesajı ilgisine iletmeli ve mutlaka zamanında iletmeliyiz.
13. Telefonu beklemeye alır ya da başka birisine aktarırken karşımızdakinin sözcüklerini bölmemeliyiz.
14. Karşınızdaki kişi beklerken bizim taraftaki sesler ona gitmemeli, bunun için beklemeye almada santralin bekleme işlevini kullanmalı ve kişiyi çok bekletmemeliyiz.
15. Aranan biz değilsek bile arayana gerekli nezaketi göstermeyi ihmal etmemeli ve telefonu doğru kişiye aktarmalıyız.
16. Telefon aktarmalarında, aktaracağımız kişiyi bulamıyorsak, karşımızdakini ve hattı, yukarıda açıklanan şekilde mesaj olarak fazlaca bekletmemeliyiz.
17. Yanlış numara çevirdiğimizde karşımızdakine aynı durumda bize davranılmasını beklediğimiz şekilde davranmalıyız.
18. Telefonda, "Ararım/z" veya, "Bağlıyorum", "Kendisine söylerim sizi arar", "Ben sizi arattırayım", "Söylerim sizi arar" gibi bağlayıcı ifadeler kullanmamalı ve gereksiz sözler vermemeliyiz.

19. Bizi arayan kişiye, telefonumuzun başında değilken de saygılı olmalıyız. Yakınımızdakilere ya da santral iletişim sorumlusuna gittiğimiz yeri söylemeli ya da telefonun yönlendirme işlevinden yararlanmalıyız.
20. "Ben yardımcı olabilir miyim?"i bir yaklaşım tarzı olarak benimsemeliyiz.
21. Telefonda isim ve numaraları mutlaka tekrarlamalıyız ve en küçük tereddütte bile kodlamalıyız veya karşımızdakine kodlatmalıyız.
22. Beyaz yalanları ("Şu anda yerinde değil" gibi) söylerken dikkatli olmalıyız.
23. Telefonda lüzumsuz laflar (Ayrılmayın, bağlıyorum gibi) etmemeyi öğrenmeliyiz.
24. "Bir dakika lütfen"i sık, ancak sade kullanmalıyız.
25. "Lütfen" ve "Teşekkür ederim/z"i bolca kullanmalıyız.
26. Başkalarının telefonlarını meşgul etmemeliyiz.
27. Kendi telefonumuzu da meşgul etmemeliyiz. Ayrıca unutmayalım ki, bizim şirket içinden veya dışından özel ve gereksiz olarak aranmamız da telefonu meşgul etmektir.
28. Ses tonu, ses tonu ve yine ses tonu.
29. Telefonda konuşurkenki oturuş ve davranışımız bile karşı tarafa yansiyabiliyor. Eh gerisini siz düşünün.
30. Telefonu kapmanın bile bir şekli vardır. Ahizeyi telefonun üzerine atmamalı, usulca bırakmalı, hatta önce mandalını elinizde kapattıktan sonra ahizeyi yerine koymalıyız.
31. Telefonu iyi kullanmak verimliliğimizi ve etkinliğimizi arttırır.
32. Siz hala annenizin telefonunu mu kullanıyorsunuz? Telefonu iyi kullanabilmek için onu tanımalıyız. Bugünkü teknoloji sayesinde telefon cihazları ve telefon santralleri bize pek çok imkan tanıyor.
33. Santral görevlileri telefonlara cevap verirken mutlaka ve mutlaka şirketi tanıtmalıdır; "İyi günler, Örnek AŞ" gibi. Ayrıca kendilerini tanıtmaları da bir ayrıcalık yaratacaktır; "İyi günler, Örnek AŞ, Ben Ayşe" gibi.
34. Toplumsal hiyerarşinin neden olduğu, "Önce siz bağlayın" ve, "Beraber bağlayalım" sendromlarından kaçının.
35. Kolay ulaşılabilir olun ve ulaşmayı bilin.
36. Dahili telefon numaralarınızı da karşı tarafa bildirin.
37. Telesekreterlere yeterli mesaj bırakın.
38. Her şey kuralla halledilmez. Örnek AŞ Kültürü'nü benimseyen profesyonel Örnek AŞ'li, ön çözümler konamayan durumlarda çözümü doğaçlamadan yaratır.