

## Telefonálás folyamata és szabályai

### Telefon (vonalas és mobil) funkciói, fontosabb telefonos szolgáltatások

- Híváskezdeményezés
- Hívásfogadás
- Telefonszámok tárolása
- Újratárcsázás
- Átkapcsolás mellékre
- Konferenciabeszélgetés
- Üzenet küldése-fogadása
- Üzenetek rögzítése, mentése
- Telefon-fax-üzenetrögzítő összeköttetés, stb.
- Internetes szolgáltatásokhoz való hozzáférés
- Hívószámkieljelzés
- Hívásidő kijelzés
- Újrahívás
- Telefonkönyv a memóriában
- Kihangosítás
- Rövid szöveges üzenet (sms, kép- video-üzenet, mms küldése)
- Tudakozó
- Hírek, időjárás, szakmai szolgáltatás, tőzsdei, bankinformációk, telefonszám, stb.)
- Ébresztés, pontos idő
- Konferenciabeszélgetés
- Zöldszám (a számot hívóknak ingyenes, a hívott átvállalja a költségeket)
- GPS-használat
- Telefon- és videofelvétel készítése
- Számológép
- Internethasználat
- Segélyhívás

### Telefonálás folyamata:

hívó	hívott
Felkészül a hívásra <ul style="list-style-type: none"> <li>- előkeresi a telefonszámot,</li> <li>- névjegykártyát,</li> <li>- írószközt, jegyzetlapot vesz elő</li> <li>- minden zavaró zajt – rádió, tv – megszüntet maga körül</li> </ul> Tárcsázza a számot	
Vár 7-10 csengetést (ezután már a fax vagy üzenetrögzítő bekapcsol) Ha üzenetrögzítőt hall, adja meg nevét (saját és cég nevét), telefonszámát és kérjen visszahívást!	
	Vár 2-3 csengetést (hogy a hívót ne érje váratlanul a gyors bejelentkezés)
	Felveszi a kagylót

	<p>Bemutatkozik (köszön)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- név</li> <li>- cégnév</li> <li>- cég szlogenje (ha van)</li> <li>- udvarias bevezető kérdést tesz fel: „Jó napot kívánok! Mibe segíthetek?”</li> </ul>
<p>Bemutatkozik (név, cégnév), köszön Elmondja, kivel szeretne beszélni vagy milyen ügyben szeretne intézkedni, üzenetet átadni, stb. Érdeemes megkérdezni a hívott személyt, hogy nem zavarunk-e, jó időpontban hívtuk-e. Ezzel sok kellemetlenséget elkerülhetünk! A telefonközpontosnak nem kell bemutatkozni, csak a hívott személy nevét vagy a mellék számát kell mondani.</p>	
<p>Információt kér vagy ad át – ha a célszemély vette fel a telefont. Kéri a megfelelő személyt vagy üzenet átadását – ha nem a célszemély vette fel a telefont. Az üzenetet lejegyzí (hogy el ne felejtse), átadja a megfelelő személynek.</p>	
	<p>Információt ad/vesz át, továbbít (megkeresi a személyt), azonban sokáig ne várakoztassuk a hívót, inkább ígérjünk visszahívást, vagy kérjük, hogy később keressen bennünket. Az üzenetet lejegyzí (hogy el ne felejtse), átadja.</p>
A búcsúzást mindig a hívó fél kezdeményezi.	

### **Telefonálás legfontosabb szabályai:**

- Hivatalos helyre csak akkor telefonáljunk, ha valamilyen fontos közlendőnk van.
- Nem illik telefonon keresztül
  - o felköszönteni
  - o meghívni valakit
  - o részvétet nyilvánítani
  - o szívességet kérni
- Ha a szám, amit hívtunk téves, a kagyló lerakása előtt mindig kérjünk elnézést!
- Ha mi vettük fel a telefont, de nem bennünket keresnek, akkor a telefonkagyló átadása közben ne mondjunk véleményt, mert gyakran behallatszik a telefonba, és a másik fél hallja, amit mondunk!
- Ha megszakad a vonal, a hívó félnek kötelessége az újrahívás.
- Munkaidőben csak hivatalos telefonokat intézzünk, de azt sem a legelső és nem a legutolsó pillanatban.
- Hivatali telefonhívásainkat munkaidőben 8.00–17.00 óra között intézzük, magántelefon-beszélgetést reggel 9 előtt és este 9 után nem illik kezdeményezni.
- Külföldi hívás esetén tájékozódjunk az időeltolódásról.
- Ha lakásán vagy szállodában hívjuk az üzletfelet, minden esetben kérjünk elnézést!

- Ha hívunk valakit vagy előre sejthető, hogy hosszúnak ígérkezik a beszélgetés, kérdezzük meg az elején, hogy alkalmas-e az időpont a beszélgetés lebonyolítására, ráért-e a partner?
- Ha a hivatalos telefonbeszélgetés végén csevegni is szeretnénk, azt csak a végén és pár szóban tegyük!
- Az átlagos telefonbeszélgetés ideje kb. 3 perc. Ez idő alatt 1-2 oldalnyi írott szövegnek megfelelő információt mondhatunk el a hívott félnek.
- Ne rágózzunk és ne együnk telefonálás közben.
- Tüsszentés és köhögés esetén kérjünk elnézést, és fordítsuk el a fejünket a készüléktől!
- Ha beszélgetés közben kell felvennünk a telefont, mindig kérjünk elnézést a beszélgetőpartnertől, mielőtt felvonnánk a telefont.

### Üzenetrögzítő

- Azonosító szöveg:
  - a cég, részleg (vagy a személy) neve,
  - a tény, hogy üzenetrögzítővel beszélnek,
  - mikor kezdheti az üzenethagyást a hívó fél (sípszó után hagyjon üzenetet...)
- Aki üzenetrögzítőn hagy üzenetet, mindig várja meg a sípoló hangot.
- Üzenetrögzítő jelentkezésekor a sípszó után adjuk meg nevünket, a cég nevét, telefonszámunkat és azt, hogy milyen ügyben telefonáltunk, valamint azt, ha visszahívást kérünk.
- Mindig tagoltan beszéljünk a rögzítőre, normál hangon.
- Üzenetrögzítő meghallgatása után illik visszahívni az üzenetet hagyó felet.

**Mobiltelefon** használatának szabályai megegyeznek a vonalas készülék használatának szabályaival, kiegészítve az alábbi legfontosabb szabályokkal:

- Kapcsoljuk ki olyan helyeken, ahol erre felszólítás van vagy nem illik telefonálni: színházban, moziban, étteremben, konferencián, üzleti megbeszélésen, temetésen, bankban, egyházi szertartáson, egészségügyi intézményben, repülőn, stb.
- Ha fontos hívást várunk – és olyan helyen vagyunk, ahol nem illik telefonálni –, állítsuk a telefonunkat néma üzemmódba, de az asztalra nem illik kitenni a készüléket.
- Ne telefonáljunk buszon, metróon, villamoson, utcán, ugyanis a telefonálás magánvédelemesség!
- Autóvezetés közben TILOS a mobiltelefon – hagyományos, kézben tartott – használata!

### SMS-illetlen

- Ha sms-t kell írunk, azt halkán tegyük (hangot kikapcsolva).
- Ne használjuk fontos hírek közlésére (szakítás, gyász hír).
- Ha üzenetet írunk, *ne rövidítsük a szavakat*, mert az félreérthető helyzeteket eredményezhet!
- *Ne viccelődjünk*, mert leírva nem egyértelműek a szavak, és nem biztos, hogy azt jelentik az sms-t olvasó számára is, amit mi szeretnénk!

### Telefonkonferencia:

- A kezdeményező fél hívja sorban és mutatja be egymásnak a telefonáló feleket.
- Beszélgetés közben soha nem vágunk közbe, a hozzászólás felszólításra történik.

- Fontos, hogy röviden, tömören, összeszedetten a témára kell szorítkozni.
- A kezdeményező fél zárja le a beszélgetést.