



İYİ GÜNLER ANKARA ÜNİVERSİTESİ



İYİ GÜNLER!

**ANKARA
ÜNİVERSİTESİ**

Ankara Üniversitesi Basımevi
Şubat 2016

TELEFONLA İLETİŞİM



Kişiler arası iletişimi sağlamada en etkili yollardan birisi, telefonla iletişimidir.

Telefonla iletişim süreci, birbirleriyle anlaşmaya çalışan iki insanı içerir. İletişim sırasında her iki taraf, bazen “mesaj gönderen”, bazen de “mesaj alan” rolünü üstlenmektedir. Anlam, bu süreç içinde filtrelerden geçmekte; taraflar çeşitli engel ve güçlüklerin üstesinden birlikte gelmeye çalışmaktadırlar. İletişimin önemli bir parçası olan “görsel ipuçları”nın bulunmadığı bu süreçte, kontrol “söz” üzerinde yoğunlaşmaktadır.

Telefonla İletişimde Üç Önemli Nokta

Yüz yüze iletişimde yüz ifadesi, mimikler ve jestler iletişimi kolaylaştırırken, telefonla iletişimde kendinizi sadece kelimeler ve ses tonunuzla anlatabilirsiniz.

1. Telefon konuşmalarında ses; kibar, yumuşak, kendine güvenen, ikna edici ve karşıdaki kişiye yardıma hazır olunduğunu hissettirici olmalıdır.
2. Telefonla iletişimde, verilen her türlü mesajın doğru anlaşılması için karşıdaki kişiyi çok iyi dinlemek gerekir.
3. Anlaşılır, net ifadelerle konuşmak kadar, kelimeleri doğru ve yerinde kullanmak da çok önemlidir.

HATIRLATMA

Etkili bir iletişim için, seçeceğiniz kelimelere ve ses tonunuza dikkat etmelisiniz.

Her zaman,

“Günaydın!”

“İyi günler!”

“İyi akşamlar!”

demeyi unutmamalısınız.

TELEFONU NASIL AÇMALISINIZ?



Telefonu Açtığınızda

İlk olarak, Üniversitemizi, biriminizi ve kendinizi tanıtınız.

Örneğin;

“Günaydın. Ankara Üniversitesi, Fen Fakültesi...” Bu, doğru bir karşılama biçimidir.

Sesinizin mekanik değil; doğal, dinamik, içten ve zorlanmadan duyulabilecek kadar anlaşılır olması çok önemlidir.

Telefonda, karşıdaki kişinin yüzünüzü görmüyor olması, tavrınızın hissedilmeyeceği anlamına gelmez. Bu nedenle profesyonel bir yaklaşımla kendinizden emin, yardım etmeye ve çözüm üretmeye odaklı bir tavırla konuşmalısınız. Dikkatiniz başka bir yerdeyse ya da bir şey yiyip içiyorsanız, bu durum kolayca anlaşılır.

Telefonla konuşurken “Teşekkür ederim, lütfen” gibi ifadeleri kullanmaya özen göstermelisiniz. Karşınızdaki kişiye her zaman “siz” diye hitap etmeli ve “sen” demekten kaçınmalısınız.

HATIRLATMA

Sıcak bir görüşme için,
sıcak bir başlangıç gerekir.



Telefonla Nasıl Aramalı ve Telefonu Nasıl Bağlamalısınız?

Sizden bir yeri aramanız istendiğinde, şu aşamaları uygulamalısınız:

Aradığınız telefon açıldığında, karşı tarafın size kendini tanıtmasını beklemelisiniz.

Karşı taraf kendini tanıtırsa

Üniversitemizi/ biriminizi ve kendinizi tanıtmalı, sonra, görüşmek istediğiniz kişiyi istemelisiniz.

Karşı taraf kendini tanıtmazsa

Üniversitemizi/ biriminizi ve kendinizi tanıtmalı, sonra, aradığınız yerin ya da kişinin doğru olup olmadığını sizinle görüşen kişiye sorarak öğrenmelisiniz.

HATIRLATMA

Telefon görüşmenize
Üniversitemizi/biriminizi ve kendinizi
tanıtarak başlamanız çok önemlidir.



Sesinize, her zaman nezaket ve
gülümseme katmalısınız.

Telefon Bağlama

Aradığınız kişi, görüştüreceğiniz kişiye bağlarken şu noktalara dikkat ediniz:

1. Karşınızdaki kişinin, aradığınız kişi olduğundan emin olunuz. Emin değilseniz mutlaka kendisine sorunuz.
2. Üniversitemizi/ biriminizi ve kendinizi tanıtınız, görüşmek isteyen kişiyi (makamını, adını) belirtiniz.
3. Karşınızdaki kişiye, nazik bir şekilde beklemesini söyleyiniz.
4. Görüştüreceğiniz kişiye, onu kime bağlayacağınızı belirtiniz.
5. Hattı bağlayıp görüşmeyi sağlayınız.

Kullanılması Uygun İfadeler

- “Bir saniye, şimdi bağlıyorum efendim...”
- “Lütfen ayrılmayın, bağlıyorum..”
- “Hemen bağlıyorum efendim...”

HATIRLATMA

Arayan ve aranan arasındaki

ilk köprü sizsiniz.

Görüşmeden önce, her iki tarafın

birbirini isimleriyle, gerekirse

makamlarını belirterek

tanımalarını sağlayınız.

Arayan Kişi Telefonda Nasıl Bekletilir?

Aranan kişi meşgul olabilir, hattı meşgul olabilir ya da yerinde olmayabilir.

Arayan kişiye bekleteceğinizi söyledikten sonra, cevap vermesi için kısa bir süre bekleyiniz.

Beklemeye Almadan Önce

1. Neden bekletmek zorunda olduğunuzu söyleyiniz.
2. Tahmini olarak ne kadar süre bekleteceğinizi belirtiniz.
3. Beklemek istemediğini söylerse, bir mesajı olup olmadığını sorunuz. Varsa, mesajını not ediniz.

Kullanılması Uygun İfadeler

- “Üzölerek, sizi biraz bekletmek zorundayım”
- “Sizi biraz bekletebilir miyim efendim?”
- “Biraz beklemeniz mümkün mü acaba?”

HİÇBİR ZAMAN

- Arayanı, bekletme hattında unutmayınız.
- Aranan kişiyi bulmanız zaman alıyorsa, beklemeye aldığınız kişiye arada bir, aramayı sürdürdüğünüzü belirtmeyi unutmayınız.

Örneğin;

“Efendim, Beyi/Hanımı arıyorum; ancak telefonu hâlâ meşgul. Aramaya devam edeyim mi? Ya da beklemeye devam etmek ister misiniz?” biçiminde ifadeler kullanınız.



HATIRLATMA



Çok meşgul olabilirsiniz.
Üzerinizde, iş yükünün verdiği
ağır bir baskı olabilir.
Ama karşınızdaki kişinin bunu
bilmediğini ve görmediğini
unutmayınız.

**MAKAMLAR ARASI
TELEFON
NASIL BAĞLANIR?**

Bir Üst Makamı Arama

1. Aradığınızda, karşınıza çıkan santral operatörü, sekreter ya da makam sekreterine kendinizi tanıtınız.
2. Görüşmek isteyen kişiyi belirtiniz ve üst makamın uygun olup olmadığını sorunuz.
3. Karşınızdaki kişi, üst makamın görüşmeye hazır olduğunu bildirirse, görüşmek isteyen alt makama bunu iletiniz.
4. Hattı bağlayınız.

Üst Makam Uygun Değilse

1. Alt makama, üst makamın şu anda uygun olmadığını, herhangi bir mesaj bırakmak isteyip istemediğini sorunuz.
2. Mesajı varsa, not alınız ve üst makama iletiniz. Mesajı yoksa, karşı tarafa teşekkür edip telefonu kapatınız.

Üst düzey yöneticilerinizin seslerini
tanıma konusunda çaba gösteriniz.



Üst Makamı Alt Makama Telefonla Bağlama

1. Alt makamı aradığınızda, karşınıza çıkan santral operatörü, sekreter ya da makam sekreterine kendinizi tanıtınız.
2. Üst makamdaki görüşmek isteyen kişiyi (makam, bölüm ve isim olarak) belirtiniz. Karşınızdaki kişiden, alt makamı bağlamasını isteyiniz.
3. Alt makamı hatta aldıktan sonra, kendisinden beklemesini rica ediniz.
4. Görüşmek isteyen üst makama, görüşmek istediği alt makamdaki kişinin hatta hazır olduğunu belirtiniz.
5. Üst makama, “Bağlıyorum efendim” diyerek hattı bağlayınız.

HATIRLATMA

Üst makam alt makamı aradığında
gerekliyorsa,
hatta bekleyen
alt makam olmalı
ve bekleme nedeni kendisine nazikçe
açıklanmalıdır.

Arayanları,
hiçbir zaman ahizeyi
elinizle kapatarak ya da masanın üzerine
bırakarak bekletmeyiniz.



**DIŞARIDAN GELEN
ARAMALARDA
NELER YAPILIR?**

Dışarıdan Gelen Aramalarda

Ahizeyi kaldırdığınızda, kendinizi tanıtırsanız, karşı taraf bunu sormak zorunda kalmadığı için, zaman kaybı önlenmiş olur.

Arandığınızda;

1. Hattı aldıktan sonra, Üniversitemizi/ biriminizi ve kendinizi tanıtınız. Makam ya da bölüm sekreteriyse, makamı ya da bölümü belirtiniz.
2. Arayanı dikkatle dinleyerek kim olduğunu ve kiminle görüşmek istediğini öğreniniz.
3. Arayan, kendisini tanıtmazsa bunu sorarak öğreniniz. Bunu yaparken, “Kimsiniz?” yerine “Kim arıyor efendim?” ya da “Kimin aradığını öğrenebilir miyim?” biçiminde sorular sorunuz.

Aranan Kişinin Hattı O Anda Meşgulse

Arayan kişiye, hattın meşgul olduğunu, beklemek isteyip istemediğini sorunuz.

Örneğin;

“Ahmet Bey, şu anda Ayşe Hanım telefonla görüşüyor. Beklemek ister misiniz?”

Beklemek istemezse, bir mesajı olup olmadığını sorunuz. Mesajı varsa alınız ve gecikmeden üst makama iletiniz.



HATIRLATMA

Arayan kişiye,
aradığı kişiyle neden o anda
görüleşemediğine dair
tatmin edici bir açıklama yapmalısınız.

Konuşurken,
ağzınız ile ahize arasında
3 cm mesafe bırakırsanız, söyledikleriniz
çok daha net anlaşılır.



Aranan Kişi O Anda Görüşmek İçin Uygun Değilse

Arayan kişiye, aradığı kişinin o anda bölünemeyecek derecede önemli bir görüşme yaptığını belirtiniz. Arayan kişiden telefon numarasını isteyiniz ve kendisini en kısa sürede arayacağınızı söyleyiniz.

Örneğin;

“Elif Hanım, Hakan Bey şu anda önemli bir görüşme yapıyor. Numaranızı alayım, en kısa zamanda biz sizi arayalım.”

Aranan Kişi Yerinde Yoksa

Arayan kişiye, aradığı kişinin o anda yerinde olmadığını söyleyip şöyle cevap verebilirsiniz:

“Hasan Bey, Volkan Bey şu anda yerinde değil. Yarım saat sonra geleceği bilgisini verdi. Kendisi geldiğinde, sizi aramamızı ister misiniz?”

Mesaj Bırakma

Arayan kişi, mesaj bırakmak isteyebilir. Bu durumda mesajı mutlaka not etmelisiniz.

Örneğın;

“Zeki Bey, Sevil Hanım şu anda yerinde değil. Kendisine iletmemi istediğınız bir mesajınız var mı?”

Mesaj, telefon kayıt formu üzerine, düzenli bir şekilde, kısa ve anlaşılır olarak yazılmalıdır. İlgili kişiye, en kısa sürede iletilerek gerekli hatırlatmalar yapılmalıdır.



HATIRLATMA

Arayan kişiyle aradığı kişiye
o anda görüştüremiyorsanız
bunun nedenini mutlaka açıklamalđ ve
görüşmenin daha sonra
gerçekleşebilmesi için
öneriler sunmalısınız.

Telefonunuzun yanında

her zaman

bir not defteri ve

kalem bulundurunuz.



TELEFONLA İLETİŞİMDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN BİRKAÇ ÖNEMLİ NOKTA



Telefonla iletişimde, duyguları kontrol edebilmek büyük önem taşır. Sözleriniz ve ses tonunuzla en etkili iletişimi sağlamak için, şu noktalara dikkat etmelisiniz:

1. Sizinle hiçbir ilgisi olmasa da telefonun ucundaki kişiler, sinirli, kızgın ya da gergin olabilir. Bu gibi durumlarda, soğukkanlılığınızı korumalısınız.

Sakin olmalı ve karşınızdakini yumuşatmaya çalışmalısınız. Ses tonunuzu sertleştirmemeli ya da yükseltmemelisiniz.

2. Aceleci kişilerle karşılaştığınızda telaşa kapılmamalı, onlara elinizden geldiğince hızlı davrandığınızı nazikçe belirtmelisiniz. Örneğin;

“Elimden geleni yapıyorum efendim.” diyebilirsiniz.

3. Arayan kişi yavaş konuşup sizi oyalıyor olsa bile, sözünü kesmemelisiniz. O konuşurken, araya girmeniz gerekiyorsa, bunu mümkün olduğunca tatlı ve yumuşak bir ifadeyle yapmalısınız.

Örneğin;

“Efendim sözünüzü kesmek istemiyorum; ancak anladığım kadarıyla bu konuda size Öğrenci İşleri Daire Başkanlığımız yardımcı olabilir. Sizi oraya bağlamamı ister misiniz?”

4. Konuşurken, herhangi bir konuda yanlış yaptığınızda özür dileyebilmelisiniz.
5. Yanlış bir numarayı aradığınızda mutlaka “Özür dilerim efendim, numarayı yanlış çevirmişim.” gibi ifadelerle en kibar şekilde özür dilemelisiniz.
6. Sizin numaranıza yanlış çevrilmiş bir bağlantı olursa, siz de aynı şekilde hatayı anlayış ve olgunlukla karşılamalı ve bunu “Önemli değil, rica ederim.” gibi sözlerle ifade etmelisiniz.
7. Kapatırken, yardımcı olabileceğiniz başka bir konu olup olmadığını sormayı, “iyi günler/iyi akşamlar” dilemeyi, “teşekkür ederim”, “rica ederim” gibi ifadelerle konuşmayı sonlandırmayı unutmamalısınız.

ELEKTRONİK POSTA NASIL YAZILIR?



1. Her e-postaya, bir hitap ile (“Sayın”, “Sevgili” gibi) başlamak ve bir bitiş (“Saygılarımla”, “Sevgiler” gibi) ya da dilek ile (“İyi çalışmalar” gibi) bitirmek gerekir. E-postanın başlangıcı ve sonu için seçilen kelimeler, iletişim kurulan kişiye, onunla olan yakınlığa ve iş ilişkilerine göre değişir.
2. Kişinin Üniversite e-postasında imzası, adı, soyadı, görevi, iletişim numarası ve üniversite web adresinin bulunması gerekir.
3. İnternet, tamamen güvenli bir alan olmadığından, başkalarının görmesi sakıncalı mesajların, e-posta ile gönderilmemesi gerekir.
4. E-posta gönderirken, doğrudan ilgili kişi/kişiler alıcı (to:) bölümüne yazılır. Alıcıyı oluştururken, adres listesinden doğru kişinin seçildiği kontrol edilmelidir.
5. İleti hakkında bilgilendirilmek istenen başka kişiler varsa, onlar da karbon kopya (cc:) bölümüne eklenmelidir.
6. E-posta gönderirken, iletiyi alan kişilerin birbirinin kimliğini öğrenmeleri istenmiyorsa, gizli karbon kopya (bcc:) seçeneğinin kullanılması gerekir.
7. E-postada “konu”, mutlaka içeriği yansıtacak şekilde yazılır. Konu başlıklarının üç ya da dört kelimeyi geçmemesine özen gösterilmelidir.

8. E-posta göndereceğiniz kişi istemedikçe uzun ileti yazılmamalı, satır sayısının 100'ü geçmemesine özen gösterilmelidir.
9. Aynı adrese kısa aralıklarla çok sayıda e-posta gönderilmemelidir.
10. Türkçe yazım kurallarına uymak, çok önemlidir. Dilbilgisi hatalarını düzelten otomatik yazılımlar kullanılarak, iletinin dili iyileştirilebilir. Özellikle resmi ve kurumsal yazışmalarda, ileti gönderilmeden önce gözden geçirilmelidir.
11. E-postada tarih kullanılacaksa, ay bilgisini yazıyla yazmak, anlaşılabilirliği kolaylaştırır. (03 Mart 2016 gibi)
12. İletinin tamamı, küçük ya da büyük harflerle yazılmamalıdır. Sadece BÜYÜK harf kullanmak “bağırma” anlamına gelir.
13. Aynı e-posta içinde, farklı harf/ font büyüklüklerinin kullanılmaması gerekir.
14. E-postada ilişik dosyalar varsa, iletinin metin kısmında bu dosyaları açıklayan kısa bilgiler verilmelidir.
15. E-posta göndereceğiniz kişinin açamayacağı yazılımlarla oluşturulan bir ileti ya da yüklü dosya göndermek olumsuz karşılanabilir.

16. E-posta göndereceğiniz kişinin anlayamayacağı kısaltmalar kullanmaktan kaçınılmalı, kısaltma kullanmak gerekliyse, ilk kullanımında bu kısaltmanın açılımı yazılmalıdır.
17. Size yazılmadığı anlaşılan bir e-posta olduğunda, göndereni uyaran bir e-posta yazılmalıdır.
18. Gelen bir iletiyi başkasına yönlendirme (forward) aşamasında, ilk ileti, özgün haliyle bırakılmalıdır.
19. Alıntı ve atıf gerektiğinde, fikir eserlerine dair patent haklarına saygı gösterilmeli, başkasının düşünceleri kişinin kendisine aitmiş gibi sunulmamalıdır.
20. “Tümünü Yanıtla” seçeneği gerekli olmadıkça kullanılmamalıdır.
21. Haberleşme grubuna üye olanların (yahoo, google grupları vb) toplumsal bir ortamda haberleştiklerini unutmamaları gerekir. Gruba gönderilen ileti ancak gerekliyse tüm üyelere ya da en azından üyelerin belli bir kısmına yönelik olmalıdır.
22. E-postaların zamanında cevaplanması gerekir. Cevap yazacak zaman yoksa iletinin alındığını ve en kısa zamanda yanıtlanacağını bildiren bir ileti gönderilmelidir.
23. Alınan e-postalar önceliklerine ve önemlerine göre sıralanabilir. Böylece, acil e-postaların, hemen cevaplanması sağlanabilir.