**آموزش نکات کاربردی و موثر در مکالمات تلفنی**

**با پیچیده شدن زندگی اجتماعی و بالارفتن دغدغه مردم و در نتیجه کمبود وقت آزاد برای برقراری ارتباط، امروزه بسیاری از کارها و ارتباطات ما از طریق تلفن انجام می‌شود. قطعا همه ما معتقدیم که اثر گفتگوی تلفنی با گفتگویی که به صورت مستقیم انجام می‌شود بسیار متفاوت می باشد زیرا اگر از طریق تلفن نظرات یا پیشنهادات خود را ارائه دهیم کمتر برای صحبت ها و عقایدمان ارزش قائل می‌شوند، به همین دلیل ما اثر گفتگوی مستقیم را معمولا  بسیار بیشتر از گفتگوی تلفنی فرض می‌کنیم.**

**از آنجایی که بخش بزرگی از ارتباط ما با دیگران از طریق مکالمات تلفنی صورت می‌پذیرد من تصمیم گرفتم در این مقاله به معرفی و تشریح تکنیک های برقراری مکالمه تلفنی براساس اصول فن بیان بپردازم .  
شما با رعایت این ۸ نکته می‌توانید ارتباط موثر و مفیدی با دیگران داشته و آن ها را نسبت به زوایای نظرات و عقاید خود آگاه سازید و از آن در ارتباطات و کسب و کار خود نیز استفاده کنید.**

**ما در دوره جامع** [**آموزش مهارت نرم**](https://amanjacademy.com/softskills/online/) **یا soft skill، به تقویت مهارت‌های نرم می‌پردازیم از مبانی، اصول و نکات رفتار حرفه ای شروع میکنیم؛ وارد فن بیان و سخنوری شده و با تمامی نکات بیان، لحن و زبان بدن آشنا می‌شویم. اصول و استراتژی های تصمیم گیری و رفتار در مذاکره حرفه ای را فراخواهیم گرفت و با تکنیک‌های مهم آن آشنا می‌شویم. در نهایت وارد مسائل مالی، انواع قراردادها، چالش های راه اندازی کسب و کار، پیگیری های حقوقی و … خواهیم شد. در نهایت، این دوره رشد شما را به عنوان یک فرد حرفه ای در انواع کسب و کارها با قدرت حل مساله بالا تسهیل میبخشد.**

**آنچه در این نوشته خواهیم داشت:**

* [**۱) چطور مکالمه تلفنی را شروع کنم؟**](https://amanjacademy.com/eight-unparalleled-telephone-conversation-techniques-you-should-learn/#%DB%B1_%DA%86%D8%B7%D9%88%D8%B1_%D9%85%DA%A9%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%87_%D8%AA%D9%84%D9%81%D9%86%DB%8C_%D8%B1%D8%A7_%D8%B4%D8%B1%D9%88%D8%B9_%DA%A9%D9%86%D9%85%D8%9F)
* [**۲) در مکالمات تلفنی بیشتر شنونده باشیم**](https://amanjacademy.com/eight-unparalleled-telephone-conversation-techniques-you-should-learn/#%DB%B2_%D8%AF%D8%B1_%D9%85%DA%A9%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D8%AA_%D8%AA%D9%84%D9%81%D9%86%DB%8C_%D8%A8%DB%8C%D8%B4%D8%AA%D8%B1_%D8%B4%D9%86%D9%88%D9%86%D8%AF%D9%87_%D8%A8%D8%A7%D8%B4%DB%8C%D9%85)
* [**۳) دفترچه یادداشت، رکن اساسی مکالمات مهم!**](https://amanjacademy.com/eight-unparalleled-telephone-conversation-techniques-you-should-learn/#%DB%B3_%D8%AF%D9%81%D8%AA%D8%B1%DA%86%D9%87_%DB%8C%D8%A7%D8%AF%D8%AF%D8%A7%D8%B4%D8%AA%D8%8C_%D8%B1%DA%A9%D9%86_%D8%A7%D8%B3%D8%A7%D8%B3%DB%8C_%D9%85%DA%A9%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D8%AA_%D9%85%D9%87%D9%85)
* [**۴) کنترل عوامل مزاحم در مکالمات**](https://amanjacademy.com/eight-unparalleled-telephone-conversation-techniques-you-should-learn/#%DB%B4_%DA%A9%D9%86%D8%AA%D8%B1%D9%84_%D8%B9%D9%88%D8%A7%D9%85%D9%84_%D9%85%D8%B2%D8%A7%D8%AD%D9%85_%D8%AF%D8%B1_%D9%85%DA%A9%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D8%AA)
* [**۵) حاشیه دادن به مکالمه ممنوع!**](https://amanjacademy.com/eight-unparalleled-telephone-conversation-techniques-you-should-learn/#%DB%B5_%D8%AD%D8%A7%D8%B4%DB%8C%D9%87_%D8%AF%D8%A7%D8%AF%D9%86_%D8%A8%D9%87_%D9%85%DA%A9%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%87_%D9%85%D9%85%D9%86%D9%88%D8%B9)
* [**۶) آیا طرف مقابل آمادگی صحبت دارد؟**](https://amanjacademy.com/eight-unparalleled-telephone-conversation-techniques-you-should-learn/#%DB%B6_%D8%A2%DB%8C%D8%A7_%D8%B7%D8%B1%D9%81_%D9%85%D9%82%D8%A7%D8%A8%D9%84_%D8%A2%D9%85%D8%A7%D8%AF%DA%AF%DB%8C_%D8%B5%D8%AD%D8%A8%D8%AA_%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%AF%D8%9F)
* [**۷) نظر خود را با عقیده شنونده منطبق کن**](https://amanjacademy.com/eight-unparalleled-telephone-conversation-techniques-you-should-learn/#%DB%B7_%D9%86%D8%B8%D8%B1_%D8%AE%D9%88%D8%AF_%D8%B1%D8%A7_%D8%A8%D8%A7_%D8%B9%D9%82%DB%8C%D8%AF%D9%87_%D8%B4%D9%86%D9%88%D9%86%D8%AF%D9%87_%D9%85%D9%86%D8%B7%D8%A8%D9%82_%DA%A9%D9%86)
* [**۸) اگر نمیتوانی پاسخ دهی، گوشی تلفن را برندار**](https://amanjacademy.com/eight-unparalleled-telephone-conversation-techniques-you-should-learn/#%DB%B8_%D8%A7%DA%AF%D8%B1_%D9%86%D9%85%DB%8C%D8%AA%D9%88%D8%A7%D9%86%DB%8C_%D9%BE%D8%A7%D8%B3%D8%AE_%D8%AF%D9%87%DB%8C%D8%8C_%DA%AF%D9%88%D8%B4%DB%8C_%D8%AA%D9%84%D9%81%D9%86_%D8%B1%D8%A7_%D8%A8%D8%B1%D9%86%D8%AF%D8%A7%D8%B1)
* [**۹) مکالمات تلفنی برای کسانی که در تیم‌های دیجیتال مارکتینگ و یا فروش فعالیت دارند:**](https://amanjacademy.com/eight-unparalleled-telephone-conversation-techniques-you-should-learn/#%DB%B9_%D9%85%DA%A9%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D8%AA_%D8%AA%D9%84%D9%81%D9%86%DB%8C_%D8%A8%D8%B1%D8%A7%DB%8C_%DA%A9%D8%B3%D8%A7%D9%86%DB%8C_%DA%A9%D9%87_%D8%AF%D8%B1_%D8%AA%DB%8C%D9%85%E2%80%8C%D9%87%D8%A7%DB%8C_%D8%AF%DB%8C%D8%AC%DB%8C%D8%AA%D8%A7%D9%84_%D9%85%D8%A7%D8%B1%DA%A9%D8%AA%DB%8C%D9%86%DA%AF_%D9%88_%DB%8C%D8%A7_%D9%81%D8%B1%D9%88%D8%B4_%D9%81%D8%B9%D8%A7%D9%84%DB%8C%D8%AA_%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%86%D8%AF)
* [**۱۰) مقاله تکنیک های مکالمات تلفنی در یک نگاه**](https://amanjacademy.com/eight-unparalleled-telephone-conversation-techniques-you-should-learn/#%DB%B1%DB%B0_%D9%85%D9%82%D8%A7%D9%84%D9%87_%D8%AA%DA%A9%D9%86%DB%8C%DA%A9_%D9%87%D8%A7%DB%8C_%D9%85%DA%A9%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D8%AA_%D8%AA%D9%84%D9%81%D9%86%DB%8C_%D8%AF%D8%B1_%DB%8C%DA%A9_%D9%86%DA%AF%D8%A7%D9%87)
  + [**نویسنده**](https://amanjacademy.com/eight-unparalleled-telephone-conversation-techniques-you-should-learn/#%D9%86%D9%88%DB%8C%D8%B3%D9%86%D8%AF%D9%87)
    - [**علی سخا**](https://amanjacademy.com/eight-unparalleled-telephone-conversation-techniques-you-should-learn/#%D8%B9%D9%84%DB%8C_%D8%B3%D8%AE%D8%A7)

**۱- چطور مکالمه تلفنی را شروع کنم؟**

**هنگامی که شماره تلفن کسی را می‌گیرید، سعی کنید به گونه ای احوال پرسی کنید که نحوه صحبت کردن شما مورد توجه او قرار بگیرد. برای این کار از قبل یکبار کلمات جذاب و گیرایی که برای شروع یک مکالمه با کیفیت ضروری است را لیست کرده و با آن چند جمله خوب بسازید و آن‌ها را در مکالمات تلفنی خود به عنوان یک شروع خوب به کار ببرید.  
در ادامه  اگر نیاز به معرفی هست، خودتان را خیلی شمرده معرفی کرده و قصد خود را از تماس مطرح کنید.**

**نکته:  
ـ از جملات روز بخیر، عصر بخیر و … استفاده کنید.  
ـ شمرده و ارام صحبت کنید، به نحوی که شنونده برای صحبت شما ارزش قائل شود.  
ـ اگر قرار است سوالی بپرسید حتما قبل از آنکه فرد مقابل صحبت کند آن را مطرح کنید.**

**۲- در مکالمات تلفنی بیشتر شنونده باشیم**

**یکی از اصولی که خیلی از افراد آن را رعایت نمی‌کنند همین موضوع است. ما باید بپذیریم به دلیل آنکه حرکات دست، سر، تماس چشمی و … وجود ندارد نمی‌توان برخی مفاهیم یا به طور دقیق تر احساس را به طرف مقابل نشان داد.   
پس بهتر است در مکالمات تلفنی (مخصوصا مکالمات مهم) اول شنونده باشید بعد گوینده، با اینکار طرف مقابل نیز مجبور می‌شود هنگامی که شما صحبت می‌کنید سکوت کرده و به صحبت های شما به طور کامل گوش دهد.**

**۳- دفترچه یادداشت، رکن اساسی مکالمات مهم!**

**پیش از صحبت کردن در مورد مسائل مهم به خصوص مسائل کاری،‌سعی کنید کنید بر روی یک کاغذ موضوع صحبت خود،سوالاتی که میخواهید بپرسید و جزییاتی که باید به آن پرداخته شود را بنویسید.  
با این کار شما نه تنها فرصت کافی برای فکر کردن دارید بلکه به مکالمه خود یک نظم محتوایی می‌دهید  
که هم برای خودتان هم طرف مقابل بسیار مفید می‌باشد.**

**نکته:  
آنچه قصد دارید در موردش صحبت کنید را روی کاغذ بنویسید اما به هیچ وجه هنگام مکالمه تلفنی آن را از روی کاغذ نخوانید.**

**۴-کنترل عوامل مزاحم در مکالمات**

**هنگامی که به کسی تلفن می‌زنید یا اینکه شخصی با شما تماس می‌گیرد، در حین صحبت خود را با کار دیگری مشغول نکنید یا با فرد دیگری به صحبت نپردازید.  
ادب حکم می‌کند که تمام حواس خود را فقط به گفته های طرف مقابل که از پشت خط با شما صحبت می‌کند متمرکز کنید و انجام کارهای دگر را به دقایقی پس از آنکه صحبتتان تموم شد موکول کنید.**

**افرادی که این مقاله را مطالعه کرده اند، از سری مقالات زیر نیز استقبال کرده اند:**

[**چگونه بیان سلیس داشته باشید**](https://amanjacademy.com/how-to-give-an-eloquent-speech/)

[**مهم ترین عناصر فن بیان**](https://amanjacademy.com/the-most-important-elements-of-rhetoric/)

[**نکات ضروری در مصاحبه کاری**](https://amanjacademy.com/essentials-in-a-job-interview/)

[**انتخاب شغل مناسب من (راهنمای جامع مدل های شغلی و درامدی)**](https://amanjacademy.com/guide-to-choosing-the-right-job/)

**۵- حاشیه دادن به مکالمه ممنوع!**

**هنگامی که برای کاری خاص به فردی تلفن می‌زنید، از حاشیه دادن به گفتارتان اجتناب کنید. سعی کنید در همان دقایق اول به گونه ای با او صحبت کنید که از علت تماس شما آگاه شود و به آنچه انتظار دارید پاسخ روشن دهد.**

**۶-آیا طرف مقابل آمادگی صحبت دارد؟**

**هنگامی که با کسی تماس میگیرید، دقت کنید که آیا او در شرایطی به سر می برد که بتواند به راحتی با شما صحبت کند یا خیر. زیرا اگر او در شرایطی نباشد که بتواند با شما صحبت کند و یا مشغول انجام کار خاصی باشد، نمیتواند به خوبی به صحبت های شما گوش فرا دهد. شما با این کار هم وقت او را تلف می کنید هم خودتان به پاسخی روشن نخواهید رسید.**

**نکته: برای این کار بعد از طی کردن مرحله یک از او بپرسید که آیا می تواند چند دقیقه از وقت خودش را در اختیار شما قرار دهد یا خیر.  
اگر پاسخ او منفی بود و یا اینکه از طرز صحبت کردنش متوجه شدید در شرایط نامساعدی به سر می‌برد، حتما به او بگویید در موقعیت دیگری تماس می‌گیرم.با این کار هم برای خود و هم برای مخاطب خود ارزش زیادی قائل شده اید.**

**۷- نظر خود را با عقیده شنونده منطبق کن**

**هنگامی که شخصی با شما تماس می‌گیرد و سوالی مطرح می‌کند، سعی کنید به صراحت و کاملا آشکار به او پاسخ ندهید. اول به دقت گوش کنید تا سرنخی به دست بیاورید که ایا او دوست دارد به او پاسخ مثبت بدهید یا منفی، سپس با خود بیاندیشید و جوانب کار را به طور کامل در نظر بگیرید. اگر مخالف سوال و یا درخواست او هستید بهتر است راه جایگزین به او داده و نظر خود را به روشنی بیان کنید.**

**۸- اگر نمیتوانی پاسخ دهی، گوشی تلفن را برندار**

**گاهی اوقات در حال انجام کار خاصی هستید که ناگهان تلفن شما زنگ می‌خورد، در این لحظه اگر احساس می کنید نمیتوانید کار خود را رها کنید گوشی تلفن را برندارید، اگر تلفن را برداشتید ضمن معذرت خواهی به مخاطب خود بگویید که در اولین فرصت با او تماس خواهید گرفت.**

**۹- مکالمات تلفنی برای کسانی که در تیم‌های دیجیتال مارکتینگ و یا فروش فعالیت دارند:**

**اگر شما در تیم دیجیتال مارکتینگ و یا فروش فعالیت دارید، یکی از نکات مهم شناخت مخاطب و پاسخ صحیح به ایشان است. درصورت عدم توجه به این موضوع امکان ازدست دادن مشتری و نرخ تبدیل هست. ما در دوره** [**آموزش دیجیتال مارکتینگ**](https://amanjacademy.com/digitalmarketing/online/) **قدم به قدم به سمت شناخت مخاطبان و ارتباط هرچه بهتر با آن‌ها پیش خواهیم رفت؛ فرقی ندارد ارتباط مستقیم و از طریق تلفن باشد و یا از طریق محتوا.**

**۱۰- مقاله تکنیک های مکالمات تلفنی در یک نگاه**

**در این مقاله سعی شد نکات موفقیت در مکالمات تلفنی برای شما به روشنی تشریح داده شود از مهم ترین این نکات که خلاصه ای از مطالب فوق می باشد می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:**

**ـ مزایا و معایب ارتباط تلفنی را با توجه به فعالیت خود بسنجید.  
ـ بیشتر شنونده باشید تا گوینده.  
ـ قبل تلفن زدن، آنچه می خواهید به مخاطب خود بگویید را روی کاغذ به شکل سرنخ بنویسید، این کار نظم و انسجام خوبی به مکالمه شما می‌دهد.  
ـ هنگام تلفن زدن حتما اطمینان حاصل کنید که مخاطب شما وقت کافی و مناسبی برای صحبت با شما دارد.**