

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK

**TELEFONLA İLETİŞİM
346SBI001**

Ankara 2011

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	iii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. İLETİŞİMDE TELEFON	3
1.1. Telefon	3
1.1.1. Telefonunun Büro İletişimindeki Yeri Ve Önemi	4
1.1.2. Telefonu Etkin Kullanma ve Telefonla Konuşma Kuralları	5
1.1.3. Telefonda Not (Dikte) Alma Teknikleri	8
1.2. Harf Kodlama Ve Kısaltmalar	9
1.3. Mesaj Formları(Telefon Kayıt Formu) Kullanma	10
1.4. Çizelge Oluşturma	11
UYGULAMA FAALİYETİ	13
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	15
PERFORMANS TESTİ	16
ÖĞRENME FAALİYETİ-2.....	17
2. TELEFON GÖRÜŞMELERİ	17
2.1. Etkili Telefon Görüşmeleri için İlkeler	17
2.1.1. Sesiniz	18
2.1.2. Tavrınız	18
2.1.3. Nezaketiniz	18
2.2. Telefon Görüşmelerini Yönetme	19
2.2.1. Dinleme.....	19
2.2.2. Soru Sorma	20
2.2.3. Planlama.....	21
2.2.4. Arayanlar	21
2.2.5. Biz Aradığımızda.....	24
2.2.6. Yazmalı mı, Telefon mu Etmeli?.....	25
UYGULAMA FAALİYETİ	26
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	28
ÖĞRENME FAALİYETİ-3.....	29
3. GÜNÜMÜZ TELEFON SANTRALLERİ	29
3.1. Telefon Aktarma Kuralları.....	31
3.2. Teknik Olarak Aktarma-Yönlendirme	33
3.3. Tele Sekreter Kullanımı	37
UYGULAMA FAALİYETİ	39
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	40
ÖĞRENME FAALİYETİ-4.....	42
4. TELEKONFERANS SİSTEMİ	42
UYGULAMA FAALİYETİ	45
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	46
ÖĞRENME FAALİYETİ-5.....	48
5. KARTVİZİTLİK MALZEME VE FİHRİST	48

5.1. Resmi Kartvizitler	49
5.2. Özel Kartvizitler	49
5.3. İş Kartvizitleri	49
5.4. Fihrist:	50
UYGULAMA FAALİYETİ	52
ÖĞRENME FAALİYETİ-6.....	55
6. TELEFON RAPORLAMA PROGRAMI.....	55
UYGULAMA FAALİYETİ	58
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	59
CEVAP ANAHTARI.....	60
MODÜL DEĞERLENDİRME.....	63
KAYNAKÇA.....	64

AÇIKLAMALAR

KOD	346SBI001
ALAN	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
DAL/MESLEK	Ortak Alanlar
MODÜLÜN ADI	Telefonla İletişim
MODÜLÜN TANIMI	Telefon cihazını kullanarak telefonla iletişim bilgi ve becerilerinin kazandırıldığı öğretim materyalidir.
SÜRE	40/32
ÖN KOŞUL	Temel eğitimi tamamlamış olmak.
YETERLİK	Telefonla iletişim kurmak.
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına uygun telefonla iletişim kurabileceksiniz. Amaçlar <ol style="list-style-type: none">1. Telefonla etkili konuşma karşılama ve iletişim kurmayı sağlayabileceksiniz.2. Santral ve telefonu kullanarak kurum politikasına uygun telefonla arama yapabileceksiniz.3. Santral ve telefonu kullanarak kurum politikasına uygun telekonferans yapılmasını sağlayabileceksiniz.4. Santral ve telefonu kullanarak kurum politikasına uygun fihrst ve kartvizitlik oluşturabileceksiniz.5. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına uygun telefon görüşmeleri raporu oluşturabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Büro Sınıfı Telefon ve santral cihazı, santral, bilgisayar, fihrstler, kartvizitlikler, kayıt defteri.
ÖLÇME DEĞERLENDİRME	Modül içinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme sorularıyla kendinizi değerlendirebileceksiniz. Modül sonunda kazandığınız bilgi ve becerileri belirlemek amacıyla öğretmeniniz tarafından hazırlanacak bir ölçme aracıyla değerlendirileceksiniz.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Günümüz iş dünyasının iletişim ağı içerisinde telefonun yaşamsal bir önem kazanması, telefonun yanlış kullanılmasını ve mesajların kaybolmasını, anlaşılmasını ciddi bir sorun haline getirmiştir.

Bürolarda kullanılan teknolojinin işlevleri her geçen gün daha da artmakta, teknoloji büro faaliyetlerini daha etkin bir hale getirmektedir.

Telefonla iletişim modülünde, telefonu etkin kullanma ve konuşmada dikkat edilecek kurallar, telefonda not alma (dikte) teknikleri, dijital santrallerin önemi ve özellikleri, telefon aktarma kuralları, form kullanma gerekliliği, fihrist ve kartvizit kullanma gibi konularda bilgi birikimine sahip olacaksınız.

Bu bilgiler sayesinde tam olmayan bir iletişim ortamında, tam bir iletişim kurabilme becerisini kazanacaksınız. Gelişen teknolojiye uyum sağlayarak kendinizi mesleki olarak geliştirecek, iş hayatında ve günlük yaşamımızda iletişim sağlamanın ne kadar önemli olduğunu öğreneceksiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Telefonla etkili konuşmayı, karşılama ve iletişim kurmayı sağlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Telefon görüşmesi yapan kişileri izleyiniz. Yaptıkları el, kol, baş ve mimik hareketlerini gözlemleyiniz. Düşüncelerinizi sınıf arkadaşlarınıza aktarınız.
- Sınıf arkadaşlarınız ile roller paylaşınız (sekreter-yönetici-yöneticinin arkadaşı olduğunu söyleyen birisi-arayan-). Yöneticiniz henüz gelmemiş, bu durumda sekreter olarak ne yaparsınız?
- Telefonda gelen mesajları gelişigüzel kâğıtlara aldığınızda ortaya çıkabilecek olumsuzlukları yazınız ve sınıf ortamında tartışınız.

1. İLETİŞİMDE TELEFON

1.1. Telefon



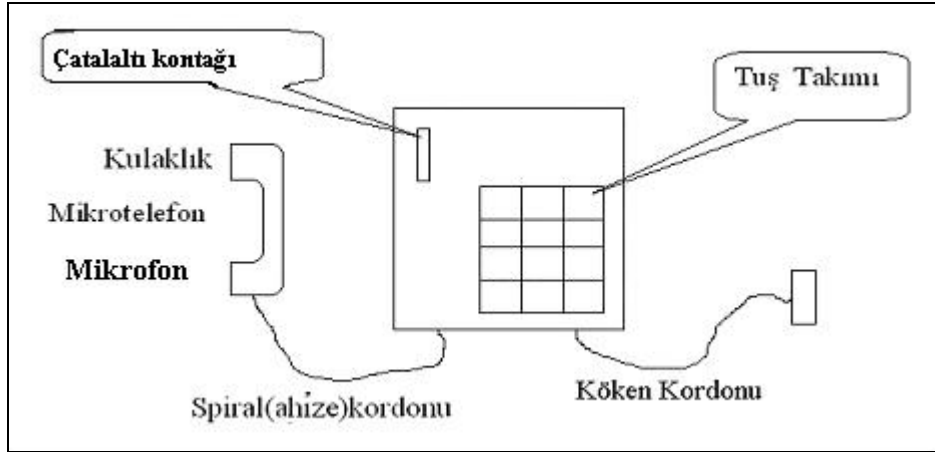
İletişim denilince akla ilk gelen şeylerden biri “telefon”dur. Telefon birbirinden uzak iki yer arasında konuşmayı sağlayan önemli bir iletişim aracıdır. Dünyada yaklaşık olarak 1 milyar adet telefon hattı olduğunu düşünürsek, telefonun insan yaşamında nasıl önemli bir yer işgal ettiğini daha kolay anlayabiliriz.

Günümüzün vazgeçilmez iletişim aracı telefonun, Alexander Graham Bell ‘in 1876 yılında icat etmesinden bu güne, gelişimini kısaca gözden geçirelim:

1980’li yıllara kadar teknolojik olarak sesli iletişimde fazla bir gelişme olmadı. Sesli haberleşme teknolojileri, sesin elektrik ortamında iletilmesine başlandığı günden beri hızlı

bir gelişme kaydetti. 1980 'li yıllarda ses ile birlikte görüntüyü ve yazıyı ileten telefonlar geliştirildi. 1986 yılında, araçlarda kullanılabilen telefonlar, 1990 yıllarında dijital hücreli telefonlar geliştirildi. Sesi dijital veri haline getirerek iletebilen, dolayısı ile santral dışında (havada) frekans tarayıcı ile dinlenilebilmesi imkânsız olan cep telefonu diye adlandırdığımız küçük boyutlarda GSM (Global mobil haberleşme sistemi) telefonlar kullanıma sunuldu. Telefondaki bu teknolojik gelişmeler ayrıca çağrı yönlendirme, çağrı bekletme, telesağır, telekonferans gibi birçok işlemleri yerine getiren CENTREX sistemini de hayata geçirmiştir. Telefon üzerindeki teknik ve teknolojik gelişmeler, baş döndürücü bir şekilde günümüzde devam etmekte olup, bu gün gelinen noktada bir fiber kılı üzerinde, 100 000 den fazla telefon görüşmesi taşınabilmektedir.

Günlük yaşantımızda evde, ofiste, işte hiç elimizden düşürmediğimiz telefon; “kulaklık” ve “mikrofon” adı verilen iki parçadan meydana gelir. Mikrofon “alıcı”, kulaklık ise “verici” işine yaramaktadır. Bunlara ilave çeşitli ek mekanizmalar da bulunur.



TELEFON MAKİNASI KISIMLARI

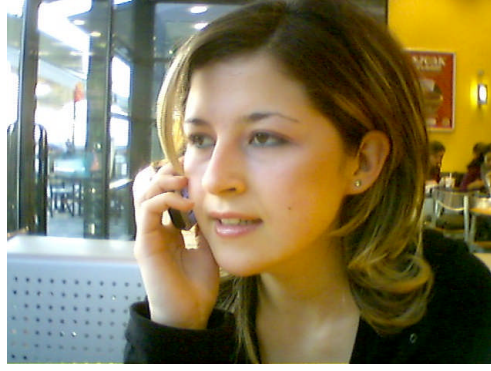
Günümüzde telefonlar; tuşlu telefonlar, otomatik telefonlar, telsiz telefonlar, araç telefonları, internet telefonlar, cep (mobil) telefonları olmak üzere çeşitlendirilebilir.

1.1.1. Telefonunun Büro İletişimindeki Yeri Ve Önemi

İş ortamını, iletişime dayalı çalışmaların oluşturduğu bilinmektedir. İletişimin bürolarda ağırlıklı olarak telefonlarla gerçekleştiğini de kabul edecek olursak, konunun önemi daha açık görülecektir. İş ortamında çalışan kişilerin iletişimlerini sağlamada en etkili araç telefondur. İş görüşmelerinin yapılması, randevuların ayarlanması, yapılan değişikliklerin haber verilmesi, ticari işlerin düzenlenmesi, mal alışverişi ve benzeri alanlardaki işlerin büyük bir çoğunluğu telefonla yapılmaktadır.

Özellikle işlemler için sürat, kolaylık ve tasarruf sağlayan telefonun ticari hayattaki ve bürolardaki önemi büyüktür. Sesli iletişim teknolojisi büroların dışı açılan pencerelerinden

biridir. Bu pencere olumlu, etkin ve verimli kullanılmalıdır. İletişimin verimliliği büro çalışanlarının beceri ve uğraşlarıyla birlikte, büro makinelerinin standardına ve kapasitelerine bağlıdır.



Günümüzde, iş dünyasının iletişim ağı içinde telefonun yaşamsal bir önem kazanması, telefonun yanlış kullanılmasını ve mesajların kaybolmasını ciddi bir sorun haline getirmiştir. Özellikle hızlı arama, telesekreter, telekonferans gibi kolaylıkların ortaya çıkmasıyla, yazılı iletişim önemini büyük ölçüde yitirmiştir.

İletişim bakımından, bu mühendislik harikası kadar önemli başka bir şey de, insanların onu ne kadar kötü kullandığıdır. Bazen telefonun öbür ucundan da aynı konuda yakınmalar duyulur. Bu anlamda, telefonun etkin kullanılması ve konuşma kurallarının bilinmesi yararlı olacaktır.

1.1.2. Telefonu Etkin Kullanma ve Telefonla Konuşma Kuralları

Günümüzde iletişimin temel ögesi olan telefon, işletmenin şahsiyetini belirleyici bir vasıta olacağından, telefon konuşmalarında bazı becerilere sahip olmak ve konuşma kurallarına mutlaka uymak gerekir. Çünkü arayanı etkileyecek ne görkemli bir büro, ne de diğer iş atmosferi vardır. Tüm bunların yerine sadece telefondaki ses...

İş hayatında en sık görülen yakınmalardan biri de telefonda kötü muamele görme gerçeğidir.

- Şirket hatları daima meşgul,
- Sekreter sizi yanlış kişilere bağlıyor,
- Kaba bir şekilde karşılanıyorsunuz,
- Beklemeye alınıp sonra da unutuluyorsunuz,
- Bağlantı birden kesiliyor.

Bütün bunların o iş yeri için sonucu ; **“kızgın, kırgın ve mutsuz müşteriler.”** Sekreterin telefonu kullanması büyük ölçüde mesajların alınmasına ve verilmesine yöneliktir. Çalan bir telefona cevap vermek, bir ziyaretçiyi karşılamaya benzer. Bu sebeple telefona cevap verilmesi, konuşmaların tatmin edici olması ve nazik davranılması önemlidir.

Bürolarda telefonlar, sekreterin masasının hemen üzerinde ve ulaşabileceği bir yerde olmalıdır. Sekreter, konuşma esnasında kullanılacak bloknot, kalem, telefon rehberi, telefon kayıt formu, randevu defteri, ziyaretçi defteri vb. malzemeleri el altında bulundurulmalı, konuşurken bir eliyle ahizeyi tutmalı, diğer eliyle de gerekli mesaj ve notunu almalıdır. Bilinmelidir ki telefon konuşmalarında en büyük pay “ses”e aittir. Telefon konuşmalarında ses, tatlı yumuşak, kendine güvenen, ikna edici ve karşısındakine yardıma hazır olduğunu hissettirici olmalıdır. Güzel bir telefon konuşması ortada bir telefon bulunduğunu unutturan ve karşı karşıya (yüz yüze) sohbet hissini veren telefon konuşmasıdır.

Sekreterler, sözcüklerini dikkatli söylemeli ve her sözcüğe gerekli sesi verebilmelidir. Ağızda herhangi bir yiyecek varken konuşulmamalıdır. Zira bu durumda ses boğulur gibi çıkacak ve karşısındakinde iyi bir etki bırakmayacaktır. “Şey, ha, hı” gibi anlamı olmayan, yorumu açık kelimeler kullanılmamalıdır.

Ses tonu kadar önemli bir diğer konu da konuşma dilidir. Süslü ya da ağdalı bir dil kullanmak yerine sade, anlaşılır ve akıcı bir dil kullanımı tercih edilmelidir. Konuşmada zayıf fiiller yerine aktif fiiller kullanılarak konuşma daha canlı ve aktif bir hale getirilmelidir. Profesyonel bir sekreter, görseelliğin olmaması nedeniyle daha iyi bir Türkçe kullanmaya özen göstermelidir. Argo kelimeler kullanan, dil yanlışlıkları yapan sekreter hemen gözden düşer. Konuşurken daima “siz” diye hitap etmeli, gerekmedikçe “sen” denilmemelidir.

İş saatleri içinde özel konuşmalar ile telefonu meşgul etmemek, bu tür konuşmaları kısa kesmek gerekir.

Konuşma anında, telefonla konuşulan kişiler üzerinde iyi etki bırakması bakımında, basit bazı kurallara uymak kesinlikle gereklidir.

- Telefonu açınca “**günaydın**”, “**iyi günler**” şeklinde bir ifadeden sonra kurumun veya servisin ismi söylenmeli, sonra da konuşan kişi kendisini tanıtmalıdır.
- Ahize ağza yaklaştırılarak konuşulmalı, ahize dudaklara en fazla 2,5- 3 cm mesafede tutulmalıdır. Konuşma normal bir ses tonu ile tıpkı karşımızdaki birisiyle konuşuyormuş gibi olmalıdır. Nazik bir ses, düzgün bir ifade şarttır.
- Telefon konuşmaya açırken boş kalması önlenmelidir. Sekreter, telefona herhangi bir nedenle cevap verecek durumda değil ise güvenilir birisine geçici olarak görevini devretmeli veya telefonun telesekreter özelliğini aktif hale getirerek, gelecek her türlü ileti sahiplenilmelidir .
- Uzun konuşmalardan kaçınılmalıdır. Uzun konuşmalar her iki tarafın zamanını alır. Hatları uzun süre meşgul eder. Bunun için söylenecekler telefon açmadan kısa notlar halinde tasarlanmalıdır.
- Konuşan (arayan) herhangi bir nedenle bekletilecekse, **bunun nedenleri ve süresinin**, uygun bir ifade ile söylenmesi gerekir.
- Telefonun yanında kalem, bloknot ayrıca mesaj formu mutlaka bulundurulmalıdır. Alınan mesajlar anlaşılır ve kısa olarak yazılmalı ve bu mesaj ilgiliye en kısa sürede iletilerek, gerekli hatırlatmalar yapılmalıdır.

- Kurum dışına yönelik telefonları kullanırken, telefonun görüşmeye uygun olduğunu anlamadan, numara çevrilmemelidir.
- Sekreter, devamlı ilişkide bulunan kişileri ses tonlarından tanıyarak onlara ismen hitap etmelidir. Bu karşısındaki kişiye mutluluk verecektir.
- Yönetici, önemli telefonlar dışında hiçbir şekilde rahatsız edilmemesini belirtmişse, bu durumda telefona cevap verirken: “Kendileri şu anda meşguller. Sizi daha sonra aramalarını söylememi ister misiniz ?” gibi sözler söylenmelidir.
- Şayet yöneticinin telefonuna cevap veriliyorsa, mutlaka yöneticinin unvanı ve ismi belirtilmelidir. Örneğin “ Genel Müdür Ahmet Bayram’ın bürosu” gibi. Telefona cevap verirken hiçbir zaman “Kimsiniz, Kimsin?” denilmemelidir. Bunun yerine “Kim arıyor efendim” ya da “Kimin aradığını öğrenebilir miyim?” gibi ifadeler kullanılmalıdır.
- Telefonu, arayan önce kapatır. Eğer yönetici veya diğer üstlerle konuşuluyorsa bu kurala aykırı olarak onların kapatması beklenir.
- Telefonda, doğruluğundan emin olunmayan bilgiler verilmemelidir.
- Telefon konuşmalarında gizli bilgiler çok gerekmedikçe verilmemelidir.
- Telefonda işyerinin, amirin veya yöneticinin temsil edildiği unutulmamalıdır.
- Şehirlerarası ve uluslar arası telefon ücretleri, indirimli tarifeler, özel hizmetler ve otomatik telefon kodları hakkında güncel bilgilere sahip olunmalıdır.

Telefonla sağlanan iletişimin genel kurallarını, içeriğe ve standarda dayalı olan noktalar oluşturmaktadır. Söz konusu içerik ve standartlar, uluslararası ve Avrupa Birliği standartlarından etkilenmiş olup Türkiye açısından genel kabul görmüş ilkeler olarak kabul edilmektedir.

Telefon İle İletişimde Söylenmemesi Gerekenler ve Söylenebilecekler

➤ Söylenmemesi gerekenler	➤ Söylenebilecekler
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Perdeleme yaparken; ➤ Kimin aradığını bilmek istiyor. ➤ ... Bey / Hanım bugün telefonları bağlamamamı söyledi. ➤ Kendisi şu anda dışarıda, daha sonra arayınız. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ “Kim arıyor?” diyeyim. ➤ Bir saniye bekler misiniz? Yerinde olup olmadığından emin değilim. ➤ Kendisi şu an ofiste değil. Mesaj bırakmak ister miydiniz?
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Telefon meşgul ise; ➤ Kendisi telefonla görüşüyor, ne istemiştiniz. ➤ Telefonu meşgul, tekrar arayabilir misiniz? 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Üzgünüm. Kendisi şu an diğer telefonla konuşuyor. Bitinceye kadar bekler miydiniz? Yoksa o mu sizi arasın? ➤ Üzgünüm; ama telefonu meşgul. Sizi beklemeye almamı ister miydiniz?

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Yönetici dışarıda ise; ➤Hanım/Bey burada değil ve ne zaman döneceğini bilmiyorum. ➤Hanım/Beyin nerede olduğunu bilmiyorum. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hanım/Bey ofis dışında ve yarına kadar buraya döneceğini sanmıyorum. ➤ Hanım/Bey şu an ofisinde değil, döndüklerinde sizi aramamızı arzu eder misiniz?
<ul style="list-style-type: none"> ➤ İsim ve numaralardan emin olmak için; ➤ Ne tuhaf bir isim. Heceler misiniz lütfen? ➤ Numaranız kendisinde var mı? ➤ Mesajınızı masasına bırakacağım. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ İsmınızı doğru alabilmem için kodlar mısınız, lütfen? ➤ Numaranızı alabilir miyim, lütfen? ➤ Mesajınızı mutlaka iletacağım.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Beklemeye alırken; ➤ “Lütfen bekleyin!”deyip, bir şey söylemesine fırsat vermeden beklemeye almak. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ - Şu an ofiste değil, ama buralarda bir yerde olduğundan eminim. Hatta kalmanızı rica edebilir miyim?

1.1.3. Telefonda Not (Dikte) Alma Teknikleri

Not (dikte) almaya herkes ihtiyaç duyar.

Not alırken sürekli uyanık bir zihinle dinlemek, yazılanı anlamak bakımından da yararlı olabilir.

Dikte sırasında sekreter etkin bir yol izlemeli, yazı üzerinde düşünmeli ve belleğine yerleşmesine özen göstermelidir. Zamanla yarışırken ve eksiksiz not almaya çalışırken bazı zorluklarla karşılaşabilir. Dikte edilirken yetişilemeyen kısımlar ya boş bırakılır, ya da soru işareti konularak eksiklikler hemen sonra telafi edilir. Bu durum karşısında not almayı kolaylaştıracak büyüklü bir ilaç yoktur.



Not almanın etkinliğini arttırmak için;

-
- Büyük bir dikkatle dinlemek,
- İç mantığı anlamaya çalışmak,
- Notları olabildiğince çabuk temize çekmek, yapılaşmış bir sentez oluşturmak ve gereken bilgileri açığa çıkarmak gerekir.

Telefonda not almakla yöneticiyle yüz yüze gelerek not almak arasında hiçbir fark yoktur. Her iki durumda da sekreterin hızlı ve doğru not alma becerisini geliştirmiş olması önemlidir.

Telefonda not alınması durumunda, masanızın üzerinde her zaman hazır bir kaleminizin ve bloknotunuzun bulunması, mesajların yerinde ve zamanında doğru bir şekilde iletilmesine yardımcı olacaktır. Telefon görüşmelerinde kişiler birbirlerini görmedikleri için not alan bir cümleyi kaydettiğinde “**EVET**” diyerek, yeni bir cümleyi yazmaya hazır olduğunu belirtmelidir. Telefonda not alındıktan sonra notun, notu verene okunması yanlışları önlemek açısından uygun olur.

Telefonda alınacak not uzun ise, konuşma dikte makinesine (diktafon) kaydedilmelidir. Diktafona kaydedilen konuşmalar ilk fırsatta çevrilir, yazılır ve ilgiliye dinletilir.

1.2. Harf Kodlama Ve Kısaltmalar

Telefon görüşmelerinde anlaşılmayan kelimelerin karşı taraf tarafından daha kolay anlaşılabilmesi için kodlama yöntemine gidilir. Türkiye de kullanılan kodlama sisteminde 29 alfabetik harfin bir karşılığı ülke, il ve ilçe isimleri ile belirtilmiştir. Örnek olarak aşağıdaki tablo verilmiştir.

➤ A Ankara	➤ O Ordu
➤ B Bursa	➤ Ö Ödemiş
➤ C Ceyhan	➤ P Polatlı
➤ Ç Çanakkale	➤ R Rize
➤ D Denizli	➤ S Sivas
➤ E Edirne	➤ Ş Şile
➤ F Fatih	➤ T Trabzon
➤ G Giresun	➤ U Uşak
➤ H Hakkari	➤ Ü Ürgüp
➤ I Ilgaz	➤ V Van
➤ İ İzmir	➤ Y Yozgat
➤ J Japonya	➤ Z Zonguldak
➤ K Kayseri	➤
➤ L Lüleburgaz	
➤ M Malatya	
➤ N Nevşehir	

Kodlama sisteminde anlaşılmayan kelimeler için söyle kodlama yapılı: Örnek, NAVLUN sözcüğü Nevşehir, Ankara, Van, Lüleburgaz, Uşak, Nevşehir şeklinde kodlanarak, sözcüğün doğru anlaşılması sağlanır.

International(Uluslararası) kodlama sistemine aşağıdaki örnek verilebilir.

➤ A Amsterdam	➤ N New York
---------------	--------------

➤ B Baltimore	➤ O Oslo
➤ C Casablanca	➤ P Paris
➤ D Danemark	➤ Q Quebec
➤ E Edison	➤ R Roma
➤ F Florida	➤ S Santiago
➤ G Gallipoli	➤ T Tapoil
➤ H Havana	➤ U Uppsala
➤ I İtalia	➤ V Valencia
➤ J Jerusalem	➤ W Washington
➤ K Kilogram	➤ X Xanthippe
➤ L Liverpool	➤ Y Yokohama
➤ M Madagaskar	➤ Z Zurich

- **KISALTMALAR:** Telefon görüşmelerinde telefonu uzun süre meşgul etmemek ve konuşmaları kısa kesmek önemli bir kuraldır. Profesyonel bir sekreter kendi yöntemlerini geliştirerek not alırken, mesajları kaydederken bazı kısaltmalar kullanabilir. Bu kısaltmalar sekreterin yaratıcılığı ölçüsünde çoğalacak ve bunları aklında tutmasına bağlı olarak etkinliği artacaktır.

Bazı kısaltma örnekleri aşağıdaki gibidir:

- Folklör- flk
- İmparator- imp
- Profesör-prf
- Litre-lt
- Metre-m
- Hizmet-hzm
- Mühendis-mh
- Türk lirası-TL
- Türkiye Büyük Millet Meclisi- TBMM
- Çocuk Esirgeme Kurumu- ÇEK
- Devlet Malzeme Ofisi- DMO

Profesyonel bir sekreter telefon görüşmelerinde (dinlenenden not almada) zamandan tasarruf sağlamak için bu ve buna benzer kısaltmaları kullanabilir.

1.3. Mesaj Formları(Telefon Kayıt Formu) Kullanma

Telefon görüşmesinin detayları aklınızda iken eğer basit, her günkü çalışmalar dışında bir takım noktalar var ise kısaca not edilebilir. Telefon ile aranan kişi yerinde yok ise sekreter ona verilecek bilgilerin esasını, isim, telefon numarası, görüşme tarihi, görüşme saati, yapılacak iş ve bunu kimin yapacağını bildiren, kendi imza veya parafının bulunduğu bir telefon mesaj formu hazırlayarak çalışma masasının üzerine bırakmalıdır. Eğer konuşma acele ve önemliyse aranan kişinin gelmesi beklenmeksizin, not hemen onun bulunduğu yere ulaştırılmalıdır.

Geliştirilmiş bir mesaj formu örneği aşağıdaki gibidir.

MESAJ FORMU			
Aranan :.....			
Arayan :.....			
Telefonu :			
<input type="checkbox"/>	TELEFON ETTİ	<input type="checkbox"/>	TELEFON EDİNİZ
<input type="checkbox"/>	GÖRÜŞMEYE GELDİ	<input type="checkbox"/>	TEKRAR ARAYACAK
<input type="checkbox"/>	RANDEVU İSTİYOR	<input type="checkbox"/>	BEKLİYOR
NOT.....			
.....			
Mesajı alan:	Tarih:	Saat:	

1.4. Çizelge Oluşturma

Sekreterlikte çizelge kullanımı ile verimlilik hedeflenmektedir. İşlerin düzenli, programlı ve zamanın verimli kullanılması için manuel veya otomasyon uygulamaları kullanılarak çizelgeler oluşturulur.

Bu çizelgeler:

- Telefonla arayanların belirlenmesi,
- Günlük randevuların düzenlenmesi,
- Yöneticilerin bilgilendirilmesi açısından evrak akış çizelgesinin oluşturulması,
- Günlük işlerin planlanması amacıyla düzenlenen hatırlatma çizelgelerinin yapılması, şeklinde gruplandırılabilir.

Telefonla Arayanlar Çizelgesi

Kurumu: Birimi : Yöneticinin Adı Soyadı ve Unvanı:						Tarih: Gün :		
	Aranılan saat	Arayanın				Mesajın konusu	Telefonla aranılıp aranmayacağı	Sonuç
		Adı Soyadı	Unvanı	Kurumu Birimi				

Arayanlar tablosu

UYGULAMA FAALİYETİ

➤ İşlem Basamakları	➤ Öneriler
➤ Telefonu açınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ İletişimde telefon bölümünü okuyunuz ve “telefon makinesi kısımları” şeklini inceleyiniz.➤ Selamlamadan sonra kendinizi ve kurumunuzu tanıtınız.
➤ Telefonu cevaplayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ “Telefonu etkin kullanma ve telefonla konuşma kuralları” nı okuyunuz.➤ “Telefonla iletişimde söylenmemesi gerekenler ve söylenecekler” tablosunu inceleyiniz ve bu doğrultuda telefonu yanıtlayınız.➤ Yanıtlama süresince saygılı ve nazik olunuz. Ses tonunuza dikkat ediniz.
➤ İlgiliye yönlendiriniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Büro sınıfındaki telefonun yönlendirme özelliğini öğreniniz (kullanım kılavuzuna bakınız).➤ Edindiğiniz bilgileri öğretmeniniz ile değerlendiriniz.➤ Büro sınıfındaki telefonu kullanarak yönlendirme yöntemlerine göre sınıfınızdaki bir başka arkadaşınıza telefonu yönlendiriniz. Zamanı etkili kullanınız. Kendinizi ve kurumunuzu tanıtmayı unutmayınız.➤ Telefonu yanlış kişilere yönlendirmemeye dikkat ediniz.

<p>➤ İlgiliye ulaşılamıyorsa not alınız.</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ “Telefonda not alma teknikleri” bilgisini okuyunuz.➤ Masanızın üzerinde bir bloknot ve kalem bulundurunuz. Harf kodlama ve kısaltma tablolarını inceleyiniz.➤ Büro sınıfındaki telefonu kullanarak, arkadaşınız ile yapacağınız telefon görüşmesinin önemli kısımlarını kısaltma ve kodlama yaparak not ediniz. Tuttuğunuz notu öğretmeniniz ile birlikte değerlendiriniz. Anlaşılmayan sözcüklerin kodlanmasında dikkatli olunuz. Zamanı etkili kullanınız.➤ Telefonla konuşma kurallarına uygun bir şekilde telefonu kapatınız. (Telefonu, önce arayan kapatır.)
<p>➤ İlgiliye alınan mesajın iletiniz.</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ “Mesaj formları kullanma” bilgisini okuyunuz.➤ Boş bir mesaj formu, “geliştirilmiş mesaj formu örneği” ne bakarak düzenleyiniz.➤ Not alma tekniklerine uygun olarak aldığınız notları mesaj formuna işleyip doğru olup olmadığını öğretmeniniz ile değerlendiriniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

1. Telefonla iletişimin verimliliği aşağıdakilerden hangisine bağlı değildir?
 - A.) Büro çalışanlarının becerilerine
 - B.) Büro çalışanlarının uğraşlarına
 - C.) Büro çalışanlarının kapasitesine
 - D.) Büro çalışanlarının sayısına
2. Aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?
 - A) Telefonu arayan önce kapatır.
 - B) Telefon konuşmalarında gizli bilgiler çok gerekmedikçe verilmemelidir.
 - C) Sekreter telefona herhangi bir nedenle cevap verecek durumda değilse telefonu açık bırakmalıdır.
 - D) Telefonda uzun konuşmalardan kaçınılmalıdır.
3. Telefon görüşmelerinde (ŞARK) sözcüğünü ifade ederken karşı tarafın yanlış anlamaması için kodlama örneğini oluşturunuz.
4. Not alırken aşağıdaki ifadeleri kısaltarak nasıl yazarsınız?
 - A.) Avrupa Birliği (.....)
 - B.) Türk Telekom (.....)
 - C.) Posta Telgraf Teşkilatı (.....)
 - D.) Devlet Hava Meydanları İşletmesi (.....)
 - E.) Kamu İktisadi Teşekkülleri (.....)
5. Telefon görüşmelerinde detayların aklınızda kalması ve aranan kişinin yerinde bulunmaması halinde.....formları kullanılır.
6. “ Ne tuhaf bir isim heceler misiniz, lütfen!” ifadesinin yerine söylenebilecek doğru ifadeyi yazınız.
7. Aşağıdaki ifadeleri dikkatle okuyunuz. Her ifadenin başına doğru ise (D), Yanlış ise (Y) yazınız
 - A.) (...)Çizelge oluşturmak ile verimlilik hedeflenir
 - B.) (...)Telefon konuşmalarında ses kadar görsellik de önemlidir
 - C.) (...)1980 öncesinde sesli iletişim teknolojisinde çok fazla gelişme oldu
 - D.) (...)Güzel bir telefon konuşması, yüz yüze sohbet hissini veren konuşmadır.

PERFORMANS TESTİ

Bu testi öğrenme faaliyetindeki başarı seviyenizi ölçmek için uygulayınız. Bu uygulamaları Büro sınıfınızdaki telefonları, okulunuzdaki santrali kullanarak ve arkadaşlarınız ile rol dağılımı yaparak gerçekleştiriniz.

Değerlendirme ölçütleri	Evet	Hayır
Telefonu açmak ➤ Telefon çaldığında, 2. zil sesinden sonra ahizeden tutarak açtınız mı?		
➤ Selamlamadan sonra kendinizi ve kurumunu tanıttınız mı?		
Telefonu yanıtlamak ➤ Not almak için gerekli malzemeleri hazır bulundurdunuz mu?		
➤ Ses tonunuzun nazik ve yumuşak olmasına dikkat ettiniz mi		
➤ Arayana, “beyefendi / hanımefendi” yerine, ismi ile hitap ettiniz mi?		
Yönlendirmek ➤ Arayanı, süresini ve sebebini belirterek beklettiniz mi?		
➤ Aranan kişinin durumuna göre, telefonu yönlendirdiniz mi?		
➤ Yönlendirme yaparken telefon fihristini kullandınız mı		
Not almak ➤ Notu, mesaj formuna aldınız mı?		
➤ Doğru not aldığınızdan emin olmak için notu bir kez okudunuz mu?		
➤ Yaptığınız kodlama ve kısaltmaları kontrol ettiniz mi?		
Mesajı iletmek ➤ İvedilik durumuna göre, notu hemen ilgiliye ulaştırdınız mı?		
➤ Notu, ilgilinin masasına bıraktınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Uyguladığınız performans testinde “EVET” sayınız 10 ve üzerinde ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçebilirsiniz. Eğer “EVET” sayınız 10’nun altında ise öğrenme faaliyetini tekrar ediniz.

Başarısız olduğunuz konular ile ilgili uygulama faaliyetindeki önerileri uygulayınız.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Telefon görüşmelerinin yönetimini sağlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Etkili telefon görüşmeleri yapmak için nelere dikkat etmelisiniz araştırınız.
- Telefon görüşmelerini yönetirken nelere dikkat edilir araştırınız.
- Telefon görüşmesi diyologları oluşturup sınıfta uygulayınız.

2. TELEFON GÖRÜŞMELERİ

Çalışma zamanımızın büyük bir bölümünü kapsayan; hızlı, pratik iletişim kurmanızı sağlayarak iş yaşamında önemli rol oynayan telefonu, heresin etkili ve doğru bir şekilde kullanmayı öğrenmesi gerekir.

Telefonda etkili iletişim becerisi, öğrenilen incelik kazandırılarak geliştirilebilen özel bir beceridir.

Telefon, inanılma imkanlarının farkında olabilenlerin elinde çok güçlü ve etkili bir araçtır. İyi bir telefon tekniği ile üretkenlik artar, dahili iletişim gelişir, iyi müşteri ilişkileri kurulur.

Yaptığınız her telefon görüşmesiyle, diğer uçtaki kişiye karşı işletmenizi temsil eden siz sereterler için telefonu doğru ve etkili kullanmayı bilmek çok daha önemlidir. Çünkü konuştuğunuz kişi, işletmenizi sizin sesinizden ve söylediklerinizden yola çıkarak değerlendirecektir.

Bunun için bırakın sesiniz profesyonelliğinizi yansıtsın, daha etkili bir iletim için güçlü bir araç olsun.

2.1. Etkili Telefon Görüşmeleri için İlkeler

Telefonla konuşmak başka şeydir, iletişim başka şey. Hattın öbür ucundaki kişiyle etkili bir iletişim kurabilmek için tüm enerjinizi başarılı bir görüşme elde etmeye vermelisiniz.

Her görüşmenin bir nedeni vardır. İletişim döngüsü; yani konuşma, dinleme ve cevaplama, bu neden üzerinde yoğunlaşmalıdır. Bu süreç içinde kafanızın dağılması ve küçük bir dikkatsizliğiniz, sonucu etkileyecektir.

Telefonda nasıl algılandığınız üç ana öğeye bağlıdır. Bunlar; sesiniz, tavrınız ve nezaketinizdir. Bu üç ana öğeye dikkat ettiğiniz sürece, olumsuz bilgi ve cevaplar verseniz dahi iyi bir izlenim bırakabilirsiniz.

2.1.1. Sesiniz

Görüşmenin daha ilk bir-iki saniyesinde sadece sese dayanarak karşınızdaki hakkında sonuçlar çıkarırız.

- Sesinizin hoş ve cana yakın
- Zorlama ve mekanik değil doğal
- Fazla zorlanmadan duyulabilecek kadar net ve yüksek
- Ne çok ağır, ne çok aceleci
- Mümkün olduğu kadar sakin olmasına çalışın

2.1.2. Tavrınız

En güç telefon görüşmelerinde bile karşı tarafa olumlu ve profesyonel bir tavır yansıtmak çok önemlidir.

- Ses tonunuz konuya sahip çıktığınızı
- Kendinden emin ve mantıklı olduğunuzu
- Yardım etmeye ve çözüm getirmeye hazır olduğunuzu
- Bunun bir iş görüşmesi olduğunu
- Dürüst olduğunuzu yansıtmalıdır.
-

Bilmiyorsanız, biliyormuş gibi yapmayın. Hata sizdeyse çekinmeyin, söyleyin.

2.1.3. Nezaketiniz

İnsan ilişkilerindeki önemi bir yana, nazik olmak iyi iş yapmak demektir. Aşağıdaki öneriler, insanlara göstermeniz gereken profesyonel saygının ana hatları olmalıdır.

- Arayanın adını sık sık söyleyin
- Kibar konuşun. “Lütfen” ve “Teşekkür ederim” kelimelerini cömertce kullanın.
- Gerektiğinde özür dileyin
- Konuşmayı olumlu bir tonda bitirin (Aradığınız için teşekkür ederim, Ayşe hanım gibi.)
- Telefonu, önce arayanın kapatmasına dikkat edin
- Telefonu yavaşça ve gürültü yapmadan kapatın.
-

Telefonda Daha İyi Konuşmak İçin;

-
- “Günaydın” ya da “İyi günler” diyerek başlayın ve sonra işletmenizin ismini ekleyin
- Tane tane konuşun, konuşurken ağzınızda yiyecek, sakız, kalem vs. bulundurmayın.
- Çok kısa, yetersiz ve kaba yanıtlar vermeyin. Nezaket her zaman geçerlidir.
- Eğer işletmenin başka departmanı araniyorsa tekrar aramalarını söylemek yerine, hattı aktarmayı deneyin.
- Telefonun yanından uzun süreli ayrılmayın, bir süre bakamayacağınız durumlarda mutlaka yerinizi alacak birisi olsun.
- Telefonun uzun süre çalmasına izin vermeyin, arkadaşlarınızı rahatsız edebileceği gibi çok önemli bir çağrıyı yanıtızsız bırakabilirsiniz.
- Eğer yöneticiniz toplantıda ve çok acil bir çağrı var ise toplantıyı bölmeyin. Not alıp, kendisine iletin.
- Yöneticinizle görüşmek isteyen birine, yöneticinizin dışarıda olduğunu söylemeden önce sakın ismini sormayın. (Arayan, yöneticinizin görüşmek istemediğini ve kasten perdelediğini düşünebilir.)
- Telefonda sesinizi değiştirmeyin. Doğal konuşun ve karşı tarafın sizi anlayabilmesi için hızını ayarlayın.
- Yöneticiniz gerçekten “perdelemenizi” isterse; yani görüşüp görüşmeme konusunda karar vermeden önce kimin aradığını bildirmenizi isterse, bunu karşı tarafa hissettirmeyin. Kişi önce kendini tanıtıyor ve siz yöneticinizin görüşeceğinden eminseniz bağlayın, aksi takdir de “Bir bakayım yerinde mi? deyin. Tanımadığınız biri ise arayanın adını çalıştığı yeri sorun.
- Eğer yöneticiniz dışarıdaysa, “Ben yardımcı olabilir miyim? diye sorun.
- Telefonu yanıtlamakla o kişiye büyük bir iyilikte bulunuyormuş gibi tavır takınmayın. Ayrıca sizi işinizden alıkoyuyormuş gibi davranmayın.

2.2. Telefon Görüşmelerini Yönetme

Telefon görüşmesini yönetme tekniklerini kullanarak, telefonda gerçekleşen işleri denetim altına alabilir ve olumlu sonuçlar elde edebilirsiniz.

Etkili görüşme temelde üç becerinin gelişmesine bağlıdır: Dinleme, Soru Sorma ve Planlama.

2.2.1. Dinleme

Dinlemenin iletişimdeki önemi yadsınamaz, dinleme aynı derecede telefon görüşmelerinde de önemlidir.

Telefon görüşmelerinde iyi ir dinleyici olabilmek için sadece arayanın ağzından çıkanı değil, ne demek itediğini, neyi kastettiğini ya da neyi atladığını da anlamaya çalışırsanız, olayı bütünüyle görebilirsiniz.

Sesi, arayanın kişiliği ve tavrı hakkında size ipucu verecektir ama yine de emin olmadığınız bir konuda açıklık getirmek için tahmin yapmayı, soru sorun.

Karşınızdaki kişiyi mesajını alığınızı ve anladığınızı sözlü olarak ifade edin. İyidinleyiciler, en basit “evet anladım” dan, kaşıdaki sözlerini değişik cümlelerle tekrarlamaya kadar değişik tepkiler verirler.

Sözlü tepkileriniz, karşıdaki verdiği bilgiler kadar, neler hissettiğini de anladığınızı yansıtabilir.

Dengeli bir konuşmada, karşıdaki duygularına önem verildiğini ve alınan bilginin doğruluğunu onaylamak için kullanılan sözlü tepkilerin ikisinde kullanılır.

Verdiğiniz sözlü tepkide;

“Evet Orhan bey, yapılan hatadan dolayı kızmanızı elbette anlıyorum” demeniz, onun duygularına önem verdiğinizi gösterir.

“O zaman yanlış anlamadıysam, randevunun başka bir gün ve saatte gerçekleşmesini istiyorsunuz” demeniz, alınan bilginin doğruluğunu onaylamak içindir.

Telefonda iyi bir dinleme için;

- Bütün dikkatinizi karşınızdakine verin.
- Sözü kesmeden dinleyin.
- Karşınızdakinin neler hissettiğini anladığınızı bildirin, duygularınızı paylaşın.
- Sözlerini aynen veya değişik cümlelerle tekrarlayarak ya da özetleyerek tepki verin.
- Dikkatli notlar alın, aldığınız rakamların, telefon numaralarının, adreslerin doğruluğunu bir kere daha karşılıklı kontrol edin.
-

2.2.2. Soru Sorma

Doğru soru sormayı öğrenirseniz, her türlü telefon konuşmasının akışını denetim altına alabilirsiniz. Bu yüzden telefon görüşmelerini yönetirken en büyük rol soru sorma becerisine düşer.

Bir soru karşısında gelecek en doğal tepki cevaptır. Ama önemli olan, herhangi bir cevap değil, ihtiyacınız olan cevabı alabilmektir.

Önce nasıl cevap istediğinize karar verin: Uzun ve iyice düşünülmüş mü, yoksa az ve öz mü? Böylece sorunuzu nasıl yönelteceğinizi bilirsiniz. İsteddiğiniz cevap türüne göre iki çeşit soru şekli vardır: “Açık” ve “Kapalı”.

“Rüçhan bey, yarın toplantıya katılabilecek misiniz?” sorusu kapalı bir sorudur ve genelde basit bir evet veya hayır gibi belirgin bir cevaba yöneliktir.

Hızlı bilgi almak ve öürşmeyi, koudan fazla sapmadan sonuçlandırmak istediğinizde, Kapalı soru sorma en iyi tekniktir.

Oysa bazen asıl amacımız belli bir bilgiyi almak değil de, karşınızdakini rahatlatmak veya daha ince bir ayrıntıyı öğrenmek olabilir. Bu durumda Açık sorular sormanız gerekir.

“Sizin bu konuda bir öneriniz var mı?” ya da “Bu soruna nasıl bir çözüm getirebilirsiniz?” gibi sorular açık sorulardır.

Etkili soru sorabilmek için;

- Mesleki bir dil kullanmayın. Akıl karıştırdığı gibi diğer insanları da sizden uzaklaştırır.
- Karşınızdakini sabırsızlandırmamak ve zaman kaybetmemek için konuyla ilgili bilgileri başından alın.

2.2.3. Planlama

Mümkün olduğunca, yapacağınız telefon görüşmelerini önceden planlamaya çalışın. Arayacağınız telefon görüşmelerinde bunu yapmak kolaydır ama beklediğiniz bir telefona hızlıca bulunmanız da o kadar önemlidir.

Planlama gerekli malzemeyi toplamayı, düşünceleribir sıraya koymayı ve hatta üzerinde durmak istediğiniz noktaların kısa bir notunu çıkarmayı kapsar.

Telefon görüşmesi için plan yaparken şu noktaları aklınızda bulundurun:

- Bu görüşmedeki amacım nedir?
- Aradığım kişi kim? (kişiliği, konuya yaklaşımı, işletmenizle olan ilişkisi nedir vb.)
- İstedğim olumlu sonucu elde etmek için ne söylemem gerek?
- En etkili yaklaşım yolu ne olmalıdır?

Planınızı hazırladıktan sonra hemen önünüze koyun ve onu kullanın. Arayan sizseniz hemen kendinizi tanıttın, kiminle ve hangi nedenle görüşmek istediğinizi belirtin. Planlama, size yetkiyle konuşma güveni sağlayacak ve görüşmenizin geçmesine katkıda bulunacaktır.

2.2.4. Arayanlar

İşletmenize gelen bir telefona cevap verdiğinizde arayanın ilk sözlerinin ne olacağını kestirmek pek mümkün değildir. Hele bu sözler, kızgın, daldan dala atlayanlar ve ısrarcıysa konuşmanın denetimini kaybedeceğiniz hissine kapılabilirsiniz.

Arayanın daima görüşmenin tonunu belirlemede önceliğe sahip olduğu doğrudur ama siz de o tonu kullanmak zorunda değilsiniz. Biraz çalışarak, konuşmanın nereye doğru gittiğini hemen fark edebilecek ve sonucu etkileyebilecek hale gelebilirsiniz.

Gelen telefonlara cevap vermek daha çok bir sağduyu meselesidir. Sorun çıkartan belli başlı tiplere karşı nasıl davranacağınızı genel olarak bilir, sağduyulu hareket ederseniz telefon görüşmelerinizde ki bu sorunlara çözümler getirebilirsiniz.

2.2.4.1. Öfkeliiler

Öfkeli telefonlarla başa çıkmayı bilmek, herkesin öğrenmesi gereken bir beceridir. Telefon ister işletme dışından, isterse işletme içinden olsun, belirli teknikler kullanarak karşınızdakinin öfkesini yatıştırabilirsiniz.

Öfkeyi yatıştırma, görüşmeyitek taraflı bir azarlamadan iki taraflı bir bilgi alışverişine dönüştürecek ilk adımdır. Öfkeli biriyle konuşurken kesinlikle sizde öfkelenerek tuzağa düşmeyin. Bunun yerine karşınızdakinini bu duruma getiren nedeni anlamaya çalışın. Çoğu zaman müşteriler, can sıkıcı bir durumla karşılaştıkları zaman kızarlar. Bu duyguları büyür, büyür ve bazen konuyla hiç ilgisi olmayan ama kendilerince işletmeyi temsil ettiğine inandıkları; telefona çıkan ilk kişiye telefonda öfkeyle çatmaya kadar varır. Bazende işletme içinde elemanlar arasında bu tür telefon görüşmeleri geçer. Bazı kişiler, yeni bir uygulama ya da karara kızıp, öfkesini işletme içinden birine çatarak çıkarabilir.

Genel Kurallar:

-
- Sakin olun ve olaya tarafsız gözle bakın.
- İşletmenizin ya da sizin gerçekten hatanız varsa hemen kabul edin. Arayanla tartışmayın.
- Arayanın olumsuz duyguları üzerinde durmamaya veya bu duyguları büsbütün arttırmamaya çalışın.

➤

Taktikler:

-
- Bırakın arayan tüm öfkesini konuşmanın başında dile getirsin, bu yatışma süreci içinde sakın sözünü kesmeyin.
- “Sakin olun” gibi sözler sarfetmeden, kendiniz sükunet göstererek karşınızdakinini sakinleştirin.
- “Niçin böyle hissettiğinizi anlıyorum” gibi sözlü tepkiler verip, duygularını paylaşarak arayanın elindeki silahını elinden alın. (Bunu yaparken ses tonunuza dikkat edin, tepeden bakar gibi bir ifade taşımayın)
- Konuyla ilgili bilgileri alın ve arayanın sizden ne istediğini anlamaya çalışın.
- Ne yapılması gerektiğini önermeden önce konuyu doğru algıladığınızı karşınızdakine belli edin.
- Bu görüşme sonucunda, ne kadar önemsiz olursa olsun nasıl hareket edeceğinizi açıklayın.
- Eğer yetkiniz ve bilginiz yoksa konuyu bir başkansa devredin ama arayana üçüncü bir kişiyle görüşmesi gerektiğini söylemeyin; o görüşmeyi siz yapın, konuyu takip ederek, çözümlendiğinden emin olun, sonucu bildirin.
- Görüşme sırasında sorun halledilemiyorsa, sonuca varana kadar sürekli arayarak, gelişmelerden haberdar edin.

- Aşırı durumlarda; Arayan iyice mantıksızlaşır, anlayışlı ve nazik bir ifade ile görüşmeye daha sonra devam etmeyi önerin. (Efendim, belli ki şu anda çok üzgünsünüz. Sizi birkaç dakika sonra aramamı ister miydiniz?)



2.2.4.2. Daldan Dala Atlayanlar

Telefonda daldan dala atlayanlar zamanımızı harcamakla kalmaz, sabrımızıda tüketirler. Kimisi konuşmalarında savruktur; kimisi can sıkıntısından ya da konuşacak kimse bulamadığından sizi çeneye tutar. Pek azı da kızgınlık ya da öfke nedeniyle kopuk konuşurlar. Sizinle konuşmak için geçerli sebepleri olanlar da vardır, sadece vakit geçirmek için konuşarlarda. Böyle durumlarda mesele onları asıl konuya çekebilmek ya dahir an önce telefonu kapamalarını sağlayabilmektir.

Genel Kurallar:



- Nezaketi elden bırakmayın, ancak kararlı ve kesin bir tavır takınmaktan çekinmeyin.
- Arayana ilgi gösterin ancak bu şahsın kendisine değil, işe yönelik bir ilgi olmalıdır.
- Konuşmanın akışını kontrol altında tutmak konusunda ısrarlı olun.



Taktikler:



- Söylediklerine kulak kesilin, arayanın aklındaki konu hakkında ipuçları elde etmeye çalışın.
- Nazikçe sözünü kesmek fırsatını yakaladığınızda bu fırsatı kaçırmayın.
- Mümkün olduğu kadar “kapalı” sorular sorarak arayanı asıl konuya çekmeye çalışın.
- Konuşmayı, karşınızdakini kırmadan kesmek için kendi dışınızda bahaneler uydurun. (“Özür dilerim Arda bey, konuşmayı burada kesmek zorundayım, şu anda yöneticimle birlikte bir toplantıya giriyorum gibi.)
- Arayanın hakkaniyet duygularına hitap edin. (“Devam etmek isterdim Elif hanım ama öbür hatlarda iki kişi daha bekliyor” v.s)



2.2.4.3. Israrcılar

Müşterilerle sık sık telefonda konuşanlar, ısrarcıları çok iyi tanır. Bu kişiler, karşısındakinin sorunlarını çözemeyeceğine karar verip, başka biriyle konuşmayı talep ederler. Genellikle daha yetkili birini ararlar. Konuşmak istedikleri “müdür, amir ya da şefdir”. Asıl amaçları, sorunlarını daha çabuk çözebilecek birine ulaşmaktır. Bazen konuşmanın ilk anlarında farkında olmadan verdiğiniz olumsuz, ters sinyaller ya da sesinizdeki sevimsiz bir ton onları böyle bir tepkiye itebilir. Bu yüzden telefonda gergin, düşmanca ya da sabırsız bir izlenim vermeye çalışın.

Kimisi bir bayana bağlandığında bir erkekle görüşmek ister, kimisi de tam tersi. Bunu karşısındakini güç duruma sokmak için yapan olduğu gibi gerçekten belli bir cinsle daha iyi anlaşığı için yapan da vardır.

İsrarcıları idare etmek bir kurnazlık işidir. Çoğu zaman başkasıyla konuşma arzuları kibirlerinden kaynaklanır. Mesajları “Ben senin seviyende biriyle muhatap olamayacak kadar önemli biriyim” dir. Bu tavrın farkına vardığınızda karşınızdakini yönetmek daha kolaylaşır.

Genel Kurallar:

-
- Emin, güvenli ve profesyonel bir tavır takınmaya özellikle dikkat edin.
- Yönetimle ilgili iş bölümü ya da kimin neden sorumlu olduğu yolunda tartışmalara girmeyin. (“Müdürüm bu tür şikayetlerle ilgilenmez, bu nedenle konuşulacak doğru kişi değildir. Çünkü zaten o da departman müdürüne bağlıdır” vs.).
- Karşınızdakini işin ehli olduğunuza inandırın, sorunu en iyi halledebilecek kişinin siz olduğunuzu vurgulayın.
- Arayanın tavrını kişisel olarak almayın. Bazısı “daha üst” birisiyle konuşmak ister. Bunun da sizin işi bilip bilmemenizle ilgisi yoktur.
- Sorunu kendi başınıza çözmek için size düşeni yapın ama bazen de arayanı yatıştırmanın tek çaresi onu “bir üst”e devretmek olabilir. Böyle durumların farkına varmayı öğrenin.

Taktikler:

-
- Arayanı konuşmak istediği kişiye bağlanamayacağınızı asla söylemeyin. Konu hakkında mümkün olduğu kadar bilgi almaya çalışın. Bu bilgiye, kendisini doğru kişiye bağlayabilmek ya da konuşmak istediği kişiyi kısaca bilgilendirmek için ihtiyacınız olduğunu söyleyin.
- Bilgiyi ele geçirdikten sonra karşınızdakini konuyu halledebilecek nitelikte bir kişi olduğunuza inandırın.
- Arayan kiminle neyi halletmesi gerektiğini bilmiyorsa, işletmenizdeki sistemi açıklayın. Böylece ileride doğabilecek benzer sorunları önlemiş olursunuz.
-

2.2.5. Biz Aradığımızda

Arayan siz olduğunuz zaman güç sizdedir. Görüşmenin amacını bilen sizsiniz, konuyu açma, sorular sorma, ricada bulunma fırsatları sizin elinizdedir. Ama görüşmeye ne elde etmek istediğinizi bilmeden başlarsanız bu ilk fırsatı kaçırsınız. Önceden planlama burada anahtardır.

- Öncelikle zamanlamayı çok iyi yapın.
- Görüşme için hazırlanın, plan yapın.
- Görüşmek istediğiniz kişi hattın öbür ucunda ise hemen nereden aradığınızı ve kendinizi tanıtır.
- Neyi görüşmek için aradığınızı açık bir dille belirtin.
- Yöneticiniz görüşecekse onu tanıtır ve görüşme gerekçesini söyleyin.

- Bir konu veya işle ilgili bilgi vermek için aradınızsa durumu özetleyin, mevcut durumu söyleyin, sonuçlanmadı ise ne zaman arayacağınızı bildirin.
- Teşekkür etme ve özür dileme görüşmeyi daima olumlu bir tonda bitirir. “Rahatsız ettiğiniz için özür dilemeyi” ve “ilgisi için teşekkür etmeyi” unutmayın.

2.2.6. Yazmalı mı, Telefon mu Etmeli?

- Yazmalı mısınız, yoksa telefonla mı işinizi halletmelisiniz?
- Telefon görüşmeleri zor bir mektubun kolaylaşmasına yardımcı olur mu?
- Her telefon görüşmesinin arkasından yazılı bir onaylama gerekir mi?

Bu tür soruları cevaplamada aşağıdaki bazı genel kurallar yardımcı olabilir:

- Bir durumu açıklamak ya da bir sorunu ayrıntısıyla ele almak için fazla yazılı doküman iliştiirmek gerekli ise
- Hassas bir bilgi aktarırken
- Elde yazılı bir belge gerekli ise
- Resmi ve mesafeli olmak gerekiyorsa
- Bir kimsenin başarısını takdir ederken
- Telefonda kararlaştırılmış bir toplantı ya da randevunun yer ve tarihini onaylamak gerekiyorsa yazın!
- Acele bilgi almanız gerekiyorsa
- Daha doğal bir hava yaratmak için
- Çözümlememiş bir konuyu takip ederken
- Bilginin doğruluğunu kontrol etmek ya da kısa bir soru sormak için
- Birinin, bir konu hakkındaki düşüncelerini hemen öğrenmeniz gerekiyorsa telefon edin!

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Etkili telefon görüşmesi sağlayın.	<ul style="list-style-type: none">➤ Hattın öbür ucundaki kişiyle etkili bir iletişim kurabilmek için tüm enerjinizi başarılı bir görüşme elde etmeye vermelisiniz.➤ Ses tonunuza dikkat edin➤ Karşı tarafa olumlu ve profesyonel bir tavır sergileyin.➤ Nazik olun.
➤ Telefon görüşmelerini yönetiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Karşıdakini dinleyiniz➤ Karşıdakine konuyla ilgili sorular sorunuz➤ Telefon görüşmesini planlayınız➤ Arayanları yönlendirini
➤ Telefonda dinleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Bütün dikkatinizi karşınızdakine verin➤ Sözüünü kesmeden dinleyin.➤ Karşınızdakinin neler hissettiğini anladığınızı bildirin, duygularınızı paylaşın➤ Sözlerini aynen veya değişik cümlelerle tekrarlayarak ya da özetleyerek tepki verin➤ Dikkatli notlar alın.
➤ Telefonda soru sorun.	<ul style="list-style-type: none">➤ Mesleki bir dil kullanmayın. Karşınızdakinin aklını karıştırmayın.➤ Karşınızdakini sabırsızlandırmamak ve zaman kaybetmemek için konuyla ilgili bilgileri başından alın.
➤ Telefonda görüşmeleri planlayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Telefonda planlama yaparken görüşmedeki amacı belirleyiniz.➤ Aranılan kişinin kişiliği, konuya yaklaşımı, işletmenizle olan ilişkisi nedir vb sorularına cevap bulun.➤ İstenilen olumlu sonucu elde etmek için söylenmesi gerekenleri belirleyin.➤ En etkili yaklaşım yolunu belirleyin.

<p>➤ Telefonda yaparken belirleyin</p> <p>görüşme arayanları</p>	<p>➤ Öfkeli telefonlarla başa çıkma kurallarını uygulayın</p> <p>➤ Telefonda daldan dala atlayanlar için yapılması gerekenleri belirleyin</p> <p>➤ Israrcı görüşmeciler için yapılması gerekenleri belirleyin</p>
<p>➤ Biz aradığımızda dikkat edilmesi gerekenleri belirleyin</p>	<p>➤ Zamanlamayı çok iyi yapın</p> <p>➤ Görüşme için hazırlanın</p> <p>➤ Görüşmek istediğiniz kişi hattın öbür ucunda ise hemen nereden arağdınızı ve kendinizi tanıttın</p> <p>➤ Neyi görüşmek için aradığınızı açık bir dille belirtin.</p> <p>➤ Yöneticiniz görüşecekse onu tanıttın ve görüşme gerekçesini söyleyin.</p> <p>➤ Bir konu veya işle ilgili bilgi vermek için aradıysanız durumu özetleyin, mevcut durumu söyleyin, sonuçlanmadı ise ne zaman arayacağınızı bildirin.</p> <p>➤ Teşekkür etme ve özür dileme görüşmeyi daima olumlu bir tonda bitirir. “Rahatsız ettiğiniz için özür dilemeyi” ve “ilgisi için teşekkür etmeyi” unutmayın.</p>

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

1. Aşağıdakilerinden hangisi etkili telefon görüşmeleri ilkelerinden değildir?
 - A.) Ses tonu
 - B.) Tavır
 - C.) Nezaket
 - D.) Not alma
2. Telefonda daha iyi konuşmak için aşağıdakilerden hangisine dikkat edilir?
 - A.) Telefonda direk konuya girin.
 - B.) Hızlı konuşun.
 - C.) Telefonda sesinizi değiştirin.
 - D.) Eğer yöneticiniz dışarıdaysa “Ben yardımcı olabilir miyim?” diye sorun.
3. Telefonda dinlerken aşağıdakilerden hangisine dikkat edilmez?
 - A.) Bütün dikkatinizi karşıdakine verin.
 - B.) Sözlerini kesmeden dinleyin.
 - C.) Telefonda görüşürken diğer işlerinizde takip edin.
 - D.) Dikkatli notlar alın.
4. 4. Telefon görüşmelerini yönetirken aşağıdakilerden hangisine dikkat edilmez?
 - A.) Nezaket.
 - B.) Soru sormak
 - C.) Planlamak
 - D.) Dinlemek
5. 5. Öfkeli biri aradığında neye dikkat etmelisiniz?
 - A.) Hızlı konuşup dikkat dağıtın
 - B.) Sakin olun ve olaya tarafsız bakın
 - C.) Asla işletmenizin hatalarını kabul etmeyin
 - D.) Arayanın duygularıyla ilgilenin
6. 6. Daldan dala atlayan görüşmecilerde ne yapılmaz?
 - A) Arayanın hakkaniyet duygularına hitap edin
 - B) Nazikçe sözünü kesin
 - C) Not almayın
 - D) Mümkün olduğunca kapalı sorular sorarak yönlendirin
7. 7. Telefon görüşmelerini zorlayan aşağıdakilerden hangisi değildir?
 - A) Daldan dala atlayanlar
 - B) İsrarcılar
 - C) Öfkeli
 - D) Yabancı görüşmeciler
8. Hangi durumlarda telefon etmek daha olumludur ?

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

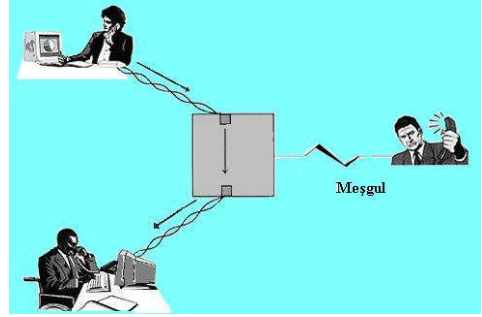
AMAÇ

Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına uygun telefonla arama yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Türk Telekom'un kod ve telefon numaraları rehberini inceleyiniz ve edindiğiniz bilgileri not ederek sınıftaki arkadaşlarınızla paylaşınız.
- "Analog Teknoloji" ile "Dijital Teknoloji" arasındaki farkı araştırınız. Günümüzde analog teknolojinin kullanıldığı güncel ürünlerin neler olduğunu araştırınız.
- Telesekreterli bir telefonu inceleyerek iş görüşmesi randevusu almak için ileti örneği oluşturunuz ve sınıfta uygulayınız.

3. GÜNÜMÜZ TELEFON SANTRALLERİ



İletişim alanı, çağımıza iletişim çağı dedirtecek kadar önemli bir yer kaplar. Günümüzde iletişim denilince akla gelen ilk şey telefon olur. Telefonun icadından sonra en önemli sorun, telefon hatlarını en güvenli, verimli ve kaliteli bir şekilde birbirine bağlamak olmuştur. Bu görevi üstlenen telefon santralleri, iletişimde en önemli kısmı oluştururlar.

İlk telefon santralleri "manuel" idi. Yani bağlantı, elle yapılıyordu. Telefonda birini aramak isteyen insanlar bir operatörü arıyor, görüşmek istedikleri kişinin telefon numarasını söylüyor, operatör de arayan ile aranan kişilerin hatlarını elle birbirine bağlıyordu.

Daha sonraları "otomatik telefon santralleri" geliştirildi.

İlk otomatik telefon santralinin üretimi de çok ilginçtir;

ABD 'de bir kasabada cenaze işleriyle uğraşan iki kişi vardır. Bunlardan birisinin karısı da kasabanın telefon operatörüdür. Kasabada biri öldüğü zaman, operatör aranıp cenaze işlerine bakan birisinin telefonu istendiğinde, kadın da hep kocasına ait iş yerinin telefon numarasını veriyor. Bu duruma çok kızan diğer kişi de sonunda ilk otomatik telefon santralini geliştiriyor.

Bugün az yer kaplayan, az enerji tüketen, üretimleri ve işletilmeleri kolay, ucuza mal olan ve kullanıcılarına sayısız hizmet verebilen otomatik telefon santralleri geliştirilmiştir.

Bu telefon santralleri, organizasyonun içindeki dâhili görüşmeleri ve organizasyonun dış dünya ile harici görüşmelerini anahtarlayan ve yönlendiren sistemlerle donatılmıştır.

Elektronik santrallerin ortak özelliği depo edilmiş programların mikro işlemciler tarafından kontrol edilmeleridir. Sistemler önceden hazırlanmış programlara göre çalışır ve modüler yapıdadır.

Elektronik santraller çalışma yöntemlerine göre ikiye ayrılır:

- Analog teknoloji kullananlar,
- Sayısal(dijital) teknoloji kullananlar.

Analog teknolojilerin temel ilkesi, iki değer arasında sonsuz değer bulunmasıdır. İki değer arasındaki sonsuz sayıdaki değerlerin yaklaşık ifadesi, kesirli sayıların kullanılması ile olanaklıdır. Ancak bu durumda sonsuz sayıda haneler ile ilerleyen kesirli sayılara gerek duyulur.

Dijital teknoloji ise, iki değer arasındaki değerler sonlu sayıdadır. Ne kadar çok değer olduğu kabul edilirse o kadar çok sayıda değer, rakam ile ifade edilir.

Bu iki temel teknoloji arasındaki fark analog olan "gerçek" dijital ise "simüle" eden olarak özetlenebilir.

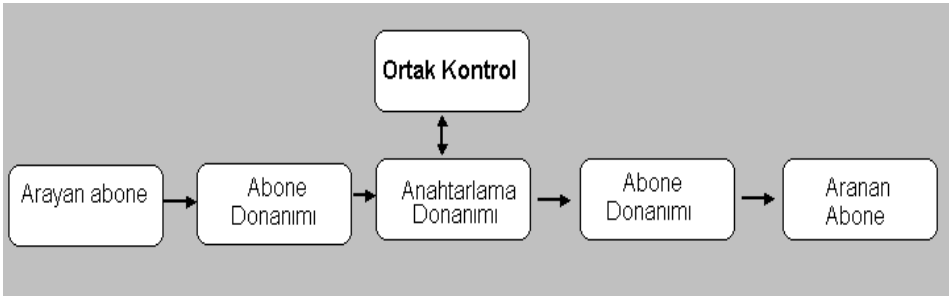
Günümüz telefon santrallerinin iletimi sayısal (dijital) olarak geliştirilmektedir. Bu amaçla ses sinyali saniyede 8 bin kez örneklenir. Bir başka deyişle sinyalin genliği çok kısa zaman aralıklarında ölçülür. Her bir genlik değeri kodlayıcı aracılığıyla "0"ve "1"lerden oluşan bir elektriksel darbe dizisine dönüştürülür ve karşı tarafa gönderilir. Bu yöntemin iki temel üstünlüğü vardır:

Birincisi; iletişim sırasında ortaya çıkabilecek bozulmalar (distorsiyeye) ve gürültünün etkisi büyük ölçüde azaltılmış olur.

İkincisi; bir konuşmadan alınan örneklerin arasında kalan zaman boşluklarına başka konuşmalara ilişkin örneklerin yerleştirilmesiyle aynı hat üzerinde birçok konuşmanın birlikte iletilmesine olanak sağlar. Buna " zaman çoklaması "yöntemi denir.

Dijital teknoloji konusunda hangi ürünlerin dijital teknoloji olduğu, hangilerinin analog teknoloji olduğunu saptamak her zaman kolay değildir. Neredeyse bütünüyle dijital teknolojinin kullanıldığı bilgisayarlarda bile hâlâ analog devreler kullanılmaktadır. (Bilgisayar monitörlerinde birçok devreler analog teknolojiyi kullanmaktadır.) Teorik olarak analog olan her şey, dijitale dönüştürülebilir.

Telefonda arama yapılmasına ait genel safhalar bütün santrallerde aynıdır.



Arama Şeması

Esnek imkânları olan, yüklenebilir programlar ile çalışan, donanıma bağlı kalmadan değişik abone özellikleri ve işletme ihtiyacına göre ek istekleri cevaplayan bakım ve işletmesi kolay sayısal işlemli santraller, bugün yoğun bir şekilde kullanılmaktadır.

Türkiye’de telefon santralleri “kamu” ve “özel” kullanım santralleri olarak iki grupta toplanmaktadır. Ülkemizde, Netaş, Alcatel, Siemens ve Ericsson firmaları kamuda Türk Telekom bünyesinde kullanılacak santraller üretmekte ve satmaktadır. Telesis, Karel ve Miltitek firmaları ise özel kullanım santralleri (Private Branch Exchange, PBX) üretmekte ve satmaktadır.

Özel kullanım santralleri, müşterinin sahibi olduğu ve yönetimini yaptığı santrallerdir.

Günümüz santrallerinin temel özellikleri:

- Modüler tasarım,
- Dağıtılmış yapı,
- Her zaman güncelleştirilebilme,
- Açık mimari ve standart ara yüzler,
- IP networking Türkçesi yok mu?
- Güçlü, esnek şebeke yapısı ve şebeke denetimi şeklinde özetlenebilir.
-

3.1. Telefon Aktarma Kuralları

Telefonla yapılan konuşmalar genel konuşma kuralları çerçevesinde yapılmalıdır. Telefon görüşmelerinde yöneticinin yapacağı görüşmelerde aktarma işinin nasıl yapılacağı bir sorun olarak karşımıza çıkar.

Telefonla sağlanan iletişimin, makamları dikkate alan sistematik bir yapısı bulunmakta olup söz konusu sistematik yapının oluşumundaysa protokol kuralları etkili olmaktadır.

Protokol sözcüğü, uyulması gereken kurallar bütünlüğü olduğuna göre, kamu kurum ve kuruluşlarıyla özel sektör kuruluşlarının telefonla iletişimlerinde üst, ast ve eşit düzey makamlar, kurum ve işletmelerin dışındaki, öndeki ve sondaki ve eşit düzey makamların birbirleriyle olan iletişimlerinde protokol kuralları son derece önemlidir. Telefon protokolü “Üst asla bekletilmez.” kuralına göre işler.

Yönetim kurulu başkanı ve üyeleri dışında, unvanlar ne olursa olsun, arananın sekreteri iletişimi sağlar. Arayanın sekreteri edilgen bir rol üslenerek kendi yöneticisini arananın sekreterine bağlayarak aradan çekilir. Aynı düzey yöneticiler arasındaki bağlantıda aranan kişinin sekreteri etkin bir rol oynayarak iletişimi sağlar.

Telefon aktarmalarda uyulması gereken protokol kuralları şöyledir:

- Üst makam ast makamı aradığında, sekreter üst makamlara istediğinde uygulayacağı telefon protokolü şu olmalıdır: “Genel Müdürümüz Yücel Akgül Bey, Satış Müdürünüz Kadir Sayan Beyle görüşmek istiyor, müdürünüzü alabilir miyim?”
- Aynı düzeyde makamlar arandığında; “Muhasebe Müdürümüz Kazım Bey, Mali İşler Müdürü Sefer Beyle görüşmek istiyor birlikte aktarabilir miyiz?” diyerek aynı anda iki müdürün sekreteri hattan çekilmelidirler.
- Sekreter telefonu açtığı zaman önce kendi kurumunu/ kuruluşunu tanıtmalıdır.
- Telefon edenin öncelikle kendi adını ve soyadını-varsa unvanını- söylemesi gerekir.
- Aranan şahıs telefona çıkmamış ise konuşulmak istenen kişinin çağrılması rica edilir.
- Telefonu, iyi dileklerle “arayan kişi” kapatır.

Çok acil olanlar dışında, sekreterin edindiği bilgileri yöneticilere telefonla bildirmesi doğru değildir. Bunun için, formlaştırılmış bir “bilgi iletim notu” kullanılmalıdır. Bu sayede, notu yazan ve okuyan kişi, bu işe uygun zamanı ayıracaktır. Üst derece yöneticilerin “bilgi iletim notu” nu tercih etmelerinin nedeni, bu notların yanlış anlamaları ve hataları önlemesidir.

Sekreterin telefon bağlama ile ilgili dikkat etmesi gereken bir diğer kural ise karşı tarafı fazla bekletmemektir.” Bir dakika lütfen, Sayın Genel Müdürümüz sizinle görüşmek istiyor.” tarzındaki bir ifade, genel müdürün, karşı tarafın zamanını ipotek altına aldığı ve görüşme isteği genel müdürden gelmesine rağmen, karşı tarafın zamanını, onu bekleyerek geçirmesini istemek anlamına gelecektir ki, bu kesinlikle bir nezaketsizlik örneğidir.

3.2. Teknik Olarak Aktarma-Yönlendirme

Telefonun teknik olarak aktarılmasında sekreterlerin işlerini kolaylaştıracak bir takım dokümanların her an elinin altında bulunması gerekir. Sekreter öncelikle çalıştığı kurumun genel örgüt şemasını, telefon rehberini, dış ilişkiler rehberini, birim ve departmanların çalışma konularını, adresleri, telefon, elektronik posta ve teleks numaralarıyla, en yetkili üçer kişinin, isimleri, görevleri, ev adresleri ve telefon numaralarını kayıtlarında bulundurmalıdır.

Bugün yeni tip hafızalı telefon aygıtlarına en sık aranan telefon numaraları yüklenerek, zaman harcamadan arama yapma olanağı sağlanmıştır.

Kurum ve kuruluşlarda kullanılan otomatik santrallerde abone telefonu eline alıp çevir sesi aldıktan sonra aradığı telefon numarasını çevirmektedir. Bu numaralar santral tarafından kaydedilmekte ve yönlendirilmektedir. Aranana telefona ait rakam dizisi, telekomünikasyon şebekesinde tanımlı bir adresi ifade etmektedir. Şu anda Türkiye’de 7 rakamlı telefon numarası il içindeki bir telefonun adresini tanımlamaktadır. Telefon numarasının ilk üç hanesi prefiks diye adlandırılır ve santral adresini gösterir. Geriye kalan dört rakamı santraldeki 10 000 lik grup için kullanıcı adresini tanımlar.

Örnek: 212 61 22

Şehirlerarası aramalarda üç rakamlı il kodu önüne “0” eklenir.

- 0 < il kodu < telefon numarası
- 0 < 236 < 5471142
-

Milletlerarası aramada **00 < ülke kodu < il kodu < telefon numarası** şeklinde tanımlanmaktadır.

Türkiye’nin ülke kodu 90’dır.

Özel servis numaraları 1 ile başlamaktadır.(155, 118, 112 vb.)

- **Bürolardaki Otomatik Santrallerde Bulunan Çağrı Yönlendirme Özellikleri** :Bu özellikler ile telefon kullanıcılarına gelecek tüm çağrılar, başka bir kullanıcıya yönlendirilebilir. Ayrıca çağrı yönlendirme “ uzaktan çağrı yönlendirme “ ve “cevapsız çağrı için çağrı yönlendirme “ gibi yönlendirme özellikleri de mevcuttur.

Örnek:

The diagram is enclosed in a dashed border and contains four rows of instructions:

- Row 1: An icon of a telephone handset with an arrow pointing up and to the right. Text: "Ahizeyi kaldırın ve dahili çevir sesini dinleyiniz".
- Row 2: Two circles containing the numbers "8" and "5" respectively, followed by the text "85 tuşlayınız".
- Row 3: An icon of a hand pointing at a small circle. Text: "Çağrının yönlendirilmesini istediğiniz abonenin numrasını giriniz".
- Row 4: An icon of a telephone handset with a wavy line above it. Text: "Çalıyor sesini dinleyiniz".

Sayısal Santrallerinde Yönlendirme

Yönlendirilmenin İptali İçin:

Örnek:

The diagram is enclosed in a dashed border and contains four rows of instructions:

- Row 1: An icon of a telephone handset with an arrow pointing up and to the right. Text: "Ahizeyi kaldırın ve dahili çevir sesini dinleyiniz".
- Row 2: Two circles containing the numbers "8" and "5" respectively, followed by the text "85 tuşlayınız".
- Row 3: An icon of a hand pointing at a small circle. Text: "Çağrının yönlendirilmesini istediğiniz abonenin numrasını giriniz".
- Row 4: An icon of a telephone handset with an arrow pointing down. Text: "Ahizeyi yerine koyunuz".

Sayısal Santrallerinde Yönlendirme İptali

Bu telefonlarda birden fazla telefon aynı aboneye yönlendirilebilir. Abone sistem sorumlusu (santral sorumlusu) tarafından da çoklu yönlendirme ve rahatsız edilmeme özelliği ile programlanabilir ve yönlendirilebilir.

- **Aboneye dış hat aktarma:** Kurum içerisinde bazı abonelerin dış hat erişim yetkisi olmayabilir. Bu özellikler sayesinde bu abonelere santral sorumlusu veya dış hat aktarma yetkisi olan bir abonenin kontrolü altında, dış hat görüşme yapabilmeleri için dış hat aktarma işlemi yapılabilir.

Örnek:



Sayısal Santrallerinde Dış Hat Aktarma

- **Bir abone ile İç hat Görüşmesi:** Kurum içi iç hat aramalarında telefon numaraları 1110' dan başlar. Numaralar tüm kullanıcılar için dört basamaklıdır. Kurum içi hatları, çalışanlar özel görüşmeleri için meşgul etmemelidir. Kurum içi hat görüşmeleri, çalışanların zaman kaybını önlemesi ve daha kısa zamanda iletişim sağlamaları amacı ile oluşturulmuştur.

➤ İç Hat Görüşmesi İşlem Basamakları:



Ahizeyi kaldırın ve dahili çevir sesini dinleyiniz



Görüşmek istediğiniz abonenin numarasını tuşlayınız



Çalıyor sesini dinleyiniz



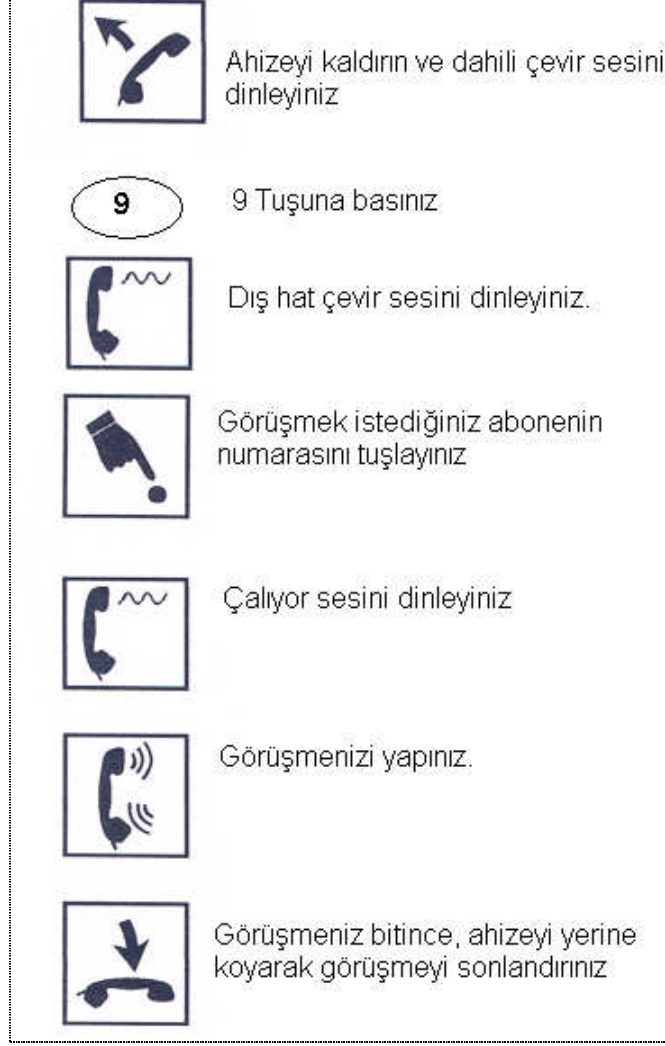
Görüşmenizi yapınız.



Görüşmeniz bitince, ahizeyi yerine koyarak görüşmeyi sonlandırınız

- **Dış Hat Görüşmesi:** Santraliniz bu özelliği kullandığınızda, ilk boş dış hattı size bağlayacaktır. Bu şekilde bir dış hatta çıkarak şehiriçi harici numaraya ulaşabilirsiniz.

➤ Dış Hat Görüşmesi İşlem Basamakları



Sayısal Santrallerinde Dış Hat Arama

3.3. Tele Sekreter Kullanımı



➤ **Telesekreter:**

Bürolarda zaman zaman gelen çağrı ve iletileri kaydetmek ve arayana bilgi vermek amacıyla, telesekreterli telefonlar kullanılmaktadır. Sekreterlerin iş yoğunluğunu azaltması bakımından önemlidir. Telefonlardaki bu özellik sayesinde, arayan istediği iletileri bırakabilmekte, aranan ise istediği zaman bu iletileri dinleyebilmektedir. Kısacası telesekreter, telefonla iletişimde yardımcı bir ünedir. Başlangıçta telesekreter iletim görevini görmekteyse de, aslında çoğu kez haberli bir telefon görüşmesinin ilk adımıdır.

Telefonla arayan kişi daima karşısına telesekreterin çıkabileceği olasılığını göz önünde bulundurmalı ve bırakacağı iletiyi önceden hazırlamalıdır. Bu ileti kısa, basit ve konuya yönelik olmalıdır.

Telesekreterli telefonlar bir bellek ve ses kaydediciyle donatılmıştır. Telefon teknolojisindeki gelişmelere paralel olarak, telesekreterler de her geçen gün gelişmektedir. Basit bant kayıtları yerine günümüzde saatlerce kayıt yapabilen sayısal (digital) telesekreter üniteleri geliştirilmiştir. Günümüzde bilgisayarlar da telesekreter olarak kullanılabilir.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Numarayı kodlayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Teknik olarak aktarma-yönlendirme bilgisini okuyunuz. Görüşmek istenen kişi, kurum veya birimin numarasını dış hat veya iç hat olup olmadığına dikkat ederek kodlayınız.➤ İç hat ve dış hat görüşmesi işlem basamaklarını inceleyiniz.➤ Kodladığınız numaranın görüşmek istenilen kişiye ait olup olmadığı konusunda dikkatli olunuz.
➤ Selamlamadan sonra kendinizi ve kurumunuzu tanıtınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Telefon görüşmelerinde öncelikle “iyi günler” dileğinde bulunulmalı ve sonra kendinizi ve kurumunuzu tanıtmalısınız.➤ Saygılı olma konusunda daima dikkatli olunuz. Çünkü kurumunuzu telefonda siz temsil etmektesiniz.
➤ Konuyu aktarınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Görüşme konusunu kısa, açık, net ve anlaşılır bir dil ile aktarınız.➤ Gereksiz konuşmalara yer vermeyiniz. Ses tonunuza dikkat ediniz. Saygılı olunuz.
➤ İlgili kişiye aktarma	<ul style="list-style-type: none">➤ Görüşme konusunu, ilgili kişiye aktarabildiğinizden emin olunuz.➤ İyi bir dinleyici olma özelliğinizi koruyunuz.
➤ Not bırakınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ İlgili kişiye ulaşamıyorsa, konuşma konusunun özeti için, “mesaj formları kullanma bilgisini” okuyunuz.
➤ Ulaşılamayan telefonları izleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ “Telefonla arayanlar çizelgesini” inceleyiniz. Aynı çizelgeyi “telefonla arananlar” çizelgesi olarak düzenleyiniz. Bu çizelgeden “ulaşılamayan telefonların” izlenmesinde nasıl faydalanılacağı konusunda, öğretmeninizden bilgi alınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

1. Aşağıdaki ilgili sözcükleri birbirleriyle eşleştiriniz. Kutucuklara ilgili sözcüklerin numarasını yazınız.

1-Analog	<input type="text"/>	Gerçek
2-Sayısal	<input type="text"/>	Simüle
3-İletişim	<input type="text"/>	Haberleşme
4-Monitör	<input type="text"/>	Ekran

2. Aşağıdakilerden hangisi günümüz santrallerinin özelliklerinden değildir?

- A.) IP Networking
B.) Açık mimari
C.) Modüler tasarım
D.) Katı kuralları olan sabit şebeke yapısı

3. Telefon aktarmada, aşağıdakilerden hangisi protokol kurallarına uymaz?

- A) Sekreter telefonu açtığı anda önce kimin aradığını sormalıdır.
B) Sekreter telefonu açtığı zaman kendi kurumunu / kuruluşunu tanıtmalıdır.
C) Telefonu, iyi dilekler ile önce arayan kişi kapatır.
D) Telefon aktarmalarda üst asla bekletilmez.

4. Arama kurallarına uygun olarak, aşağıda verilen il ve telefon numaraları için uygun şehirlerarası kodları karşılıklarına yazınız.

- A.) İzmir: 6322730 (.....)
B.) Bursa: 2202137 (.....)
C.) Trabzon: 3218141 (.....)
D.) Konya: 3207550 (.....)

5. Aranan numaraların listesi ile aranılan yerlerin listesini eşleştiriniz?

a- 2458	<input type="text"/>	Dış hat
b- 9 2125111	<input type="text"/>	Şehirle rarası
c- 2505044	<input type="text"/>	İç hat
d- 0 312 4251012	<input type="text"/>	Uluslararası
e- 00 90 156812221 33	<input type="text"/>	Şehiriçi arama

6. Aşağıdaki boşluğa telesekreterli telefon için bir karşılama mesajı yazınız

.....
.....
.....

PERFORMANS TESTİ

Bu testi, öğrenme faaliyetindeki başarı seviyenizi ölçmek için uygulayınız. Bu uygulamaları büro sınıfınızdaki telefonları, okulunuzdaki santrali kullanarak ve arkadaşlarınız ile rol dağılımı yaparak gerçekleştiriniz.

Değerlendirme ölçütleri	Evet	Hayır
Numarayı kodlamak ➤ Telefonu iç hat ve dış hat arama kurallarına göre kodlayıp görüşmeyi sağladınız mı?		
➤ Selamlamadan sonra, kendinizi ve kurumu tanıttınız mı?		
Konuyu aktarmak ➤ Görüşme konusunu, açık ve net olarak aldınız mı?		
➤ İlgili kişiye, konuyu aktardınız mı?		
Not bırakmak ➤ Aranan kişiye, ulaşamadığınızda telesekretere not bıraktınız mı?		
➤ Telefonla arananlar çizelgesine işlediniz mi?		
Ulaşılamayan telefonları izlemek ➤ Telefonla arananlar çizelgesini incelediniz mi?		
➤ Ulaşılamayan telefonları iletinin önemine göre tekrar aradınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Uyguladığınız performans testinde “EVET” sayınız 6 ve üzerinde ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçebilirsiniz. Eğer “EVET” sayınız 6’nın altında ise öğrenme faaliyetini tekrar ediniz.

Başarısız olduğunuz konular ile ilgili uygulama faaliyetindeki önerileri uygulayınız.

Hala başarısız olduğunuzu düşünüyorsanız öğretmenimize başvurunuz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-4

AMAÇ

Santral ve telefonu kullanarak kurum politikasına uygun telekonferans yapılmasını sağlayabileceksiniz

ARAŞTIRMA

- Okulunuzdaki santralin yapısı telekonferans sistemini gerçekleştirmeye uygun mudur, öğreniniz. Uygun ise 3'lü bir konferans görüşmesini planlayarak gerçekleştiriniz.

4. TELEKONFERANS SİSTEMİ

Telekonferans kelime anlamı uzaktan konferans vermektir. 3 veya daha fazla yerdeki insanların birbiriyle aralarında telekomünikasyon imkanlarıyla ses veya elektronik olarak aynı anda iletişim sağlaması olarak tanımlanabilir. Günümüz iş dünyasında zaman en değerli kaynaktır. Koşullar her an her yere erişebilmeyi gerektirir. Telekonferans sistemi görüş alışverişinde bulunmak ve karar vermek için etkili bir yoldur.

Telekonferans sistemini:

Yöneticiler , amirler, akademisyenler iş seyahatlerini azaltmak,

Yönetici ve çalışanların her türlü şehir dışı iştraklerden kaynaklanan masraflarını en aza indirmek,bulunulan yerden sürekli uzak kalmamak ve karar verme aşamasında direkt söz sahibi olabilmek için bu sistemi kullanmaktadırlar.










Ancak telekonferans görüşmesinin etkin bir biçimde işlemesi için önceden dikkatlice planlanması, katılımcı sayısının belirlenmesi, saat ve tarihin belirlenmesi, görüşmenin başlatılması, bitirilmesi gibi işler organize edilmeli ve katılımcıların tartışacakları konular üzerinde düşünmeleri için önceden haberdar edilmesi gerekir.



Çoklu konferans için kullanılan santralin bu özelliğinin bulunması gereklidir. Yani sistemde özel bir devrenin bulunması gerekir.

Aşağıda örnek olarak bir telekonferans görüşmesi işlem basamakları verilmiştir.

Bir telekonferans görüşmesini başlatmak için;

	Telefonu çatal altı yapınız -Çatalaltı görüşülmekte olan hattı beklemeye almak için kullanılır..(Çatalaltı yapmak için telefonun açma/kapama mandalına 100-200 ms kadar basıp kaldırınız. Bazı telefonların üzerinde “flash”veya “R” yazan tuşlar çatalaltı işlemi için kullanılabilir.)
	Özel çevir sesini dinleyiniz
	5 Tuşlayınız
	Konferansa almak istediğiniz abonenin numarasını tuşlayınız.
	Dış hat için 9 tuşlayınız veya seçerek almak isterseniz dış hat numarasını tuşlayınız .
	Aradığımız abone ile görüşüp onu konferans'a alacağımızı söyleyin.
	Çatalaltı yapın
	Konferansı gerçekleştirin.
	Konferansı sona erdirmek için telefonunuzu kapatmanız yeterlidir.

Sayısal Santraller İçin Geçerlidir.

Konferans sistemlerindeki yukarıdaki örnek santrallerin yapısına ve markasına göre değişmektedir.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Telekonferans sistemini açınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Telekonferans görüşmesi ile ilgili bilgileri Faaliyet - 3' ten okuyunuz.➤ Telekonferans görüşmesi işlem basamaklarını Faaliyet -3' ten inceleyiniz.➤ Bu sistemin etkin ve hızlı bir şekilde işlemesi için önceden dikkatle ve titizlikle planlanması gerekmektedir.
➤ Kişilere giriş şifrelerini veriniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konferansa dahil olacak kişilerin şifrelerini iletiniz. Yetkisi olmayan kişilere bu şifreleri vermeyiniz.
➤ Gündemi katılımcılara iletiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Katılımcı sayısı sistem kapasitesini aşıyor ise yöneticinize gerekli bilgiyi veriniz.➤ Santral kapasiteleri ile ilgili bilgiyi Faaliyet - 2'den edinebilirsiniz.
➤ Belirlenen saat ve tarihi ilgililere iletiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Belirlenen saat ve tarihi ilgililere titizlikle zamanında iletiniz.
➤ Görüşmeyi başlatınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Yöneticinizin telefonunun telekonferans için hazır olup olmadığını kontrol ediniz. Yöneticinize telekonferansa katılabileceği konusunda bilgi veriniz.
➤ Görüşme sırasında sistemi denetleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Görüşmenin kesintisiz devam edip etmediğini takip ediniz.
➤ Olası sorunları çözünüz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Kesinti olması durumunda sistemin kontrolü için gerekli talimatı veriniz. Burada hızlı hareket etmenin önemli olduğunu unutmayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

1. Aşağıdakilerden hangisi telekonferans sisteminin faydalarından **değildir**?
 - A) İş seyahatlerini azaltmak,
 - B) Masrafları en aza indirmek,
 - C) Zamandan tasarruf sağlamak,
 - D) Öz kaynakları gereksiz kullanmamak,
2. Bir telekonferansta olası sorunları kim çözümler?
 - A) Son katılan
 - B) Herhangi bir katılımcı
 - C) Sekreter ya da santral sorumlusu
 - D) Yönetici
3. Görüşmekte olan hattı beklemeye alma işlemine denir.
4. Aşağıdaki telekonferans ile ilgili ifadeleri, doğru olanlara “D”, yanlış olanlara “Y” yazarak yorumlayınız?
 - A.) (...)Telekonferans görüşmesinin etkin bir biçimde işlemesi için önceden planlanmalıdır
 - B.) (...)Telekonferans en fazla 3 kişiyle gerçekleştirilen iletişim yöntemidir
 - C.) (...)Yöneticiler, karar verme aşamasında direkt söz sahibi olabilmek için bu sistemi kullanmaktadırlar
 - D.) (...)Katılımcıların tartışacakları konular üzerinde düşünmeleri için önceden haberdar edilmesi gereksizdir.
5. Bir telekonferans görüşmesi nasıl sonlandırılır?

PERFORMANS TESTİ

Bu testi, öğrenme faaliyetinde ki başarı seviyenizi ölçmek için uygulayınız. Bu uygulamaları büro sınıfınızdaki telefonları ve okulunuzdaki santrali kullanarak gerçekleştiriniz.

Değerlendirme ölçütleri	Evet	Hayır
<ul style="list-style-type: none">➤ Telekonferans sistemini açmak➤ Okulumuzda bulunan santralin telekonferans özelliğini öğrendiniz mi?		
<ul style="list-style-type: none">➤ Üç (3) arkadaşınızı telekonferansa dahil ettiniz mi		
<ul style="list-style-type: none">➤ Görüşme konusunu açıkladınız mı ?		
<ul style="list-style-type: none">➤ Görüşmeyi başlatmak➤ Katılımcılara görüşmenin başladığını ilettiniz mi?		
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuşmaların, sağlıklı yapıp yapılmadığını kontrol ettiniz mi?		
<ul style="list-style-type: none">➤ Sorunları çözmek➤ Görüşmenin kesintisiz devam edip etmediğini takip ettiniz mi?		
<ul style="list-style-type: none">➤ Katılımcıların, telefonlarını kapatarak konferansı sonlandırabileceklerini hatırlattınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Aşağıda belirtilen ölçütlere göre kendinizi değerlendiriniz.“EVET” sayınız 5 ve üzerinde ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçebilirsiniz. Eğer “EVET” sayınız 5’in altında ise ;

Öğrenme faaliyetini tekrar ediniz.

Başarısız olduğunuz konular ile ilgili uygulama faaliyetindeki önerileri uygulayınız.

ÖĞRENME FAALİYETİ-5

AMAÇ

Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına uygun fihrist ve kartvizitlik oluşturabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Yakın çevrenizde kullanılan kartvizitlerden örnekler toplayarak inceleyiniz ve farklılıkları tartışınız. Bu kartvizitleri daha sonraki uygulama faaliyetlerinde kullanmak için saklayınız.
- İş yerlerinde (ofislerde) telefon fihristi olarak ne tür malzemelerin kullanıldığını gözlemleyiniz. Örnek bir fihrist temin ediniz.
- Fihristli telefonların, fihrist belleklerinde en fazla kaç kişilik kişisel bilgi saklanabilir? Bilgi ediniz.
- CD kartvizitlerden örnekler bulup inceleyiniz.

5. KARTVİZİTLİK MALZEME VE FİHRİST



Kartvizit; şirketleri, firmaları ve kişileri tanıtan, basılı iletişim kurmaya aracılık yapan bir vazgeçilmezdir. Kartvizitler, kullanım alanına göre çeşitli şekillerde olur.

Sosyal yaşamda kullanılan kartvizitlerde, isim ve soyadı, isteğe bağlı olarak kısaca unvan, görev, meslek, yer olabilir. İş hayatında kullanılanlarda ise ad, soyad, unvan, görev, iş ve ev adresleri, telefonlar ve diğer ayrıntılar yazılmalıdır. Her yöneticinin bir kartviziti bulunmalıdır.

Kartvizitler belirli gruplar için mesleklerin tamamlayıcı bir unsuru olmanın yanı sıra, bazı ülkelerde günlük yaşamda, sosyal ilişkilerin gelişmesine yardımcı olması bakımından da

önemlidir. Bazı ülkelerde kartvizitler bir ziyaret yerini tutmakta, tebrik, teşekkür veya başsağlığı gibi duyguların iletilmesinde kullanılmaktadır.

Kartvizitlerin üzerine bazen duyguları kısaca ifade edilen sözcükler el yazısı ile yazılabilir: “Tebrik ederim.”, “Acınızı paylaşıyorum.” “Saygılar sunarım.” gibi. Kartvizit üzerine hiçbir zaman imza atılmaz.

Kartvizit, sahibinin bir göstergesi olarak ele alınabilir. Kartın kalitesi ve baskısına özen gösterilmelidir. Baskı için, sert karton tercih edilmelidir.

Kartvizitlerin kullanan kişinin cinsiyeti, mevki, ve görevine göre değişik yazılış şekilleri vardır. Kartvizitleri resmi kartvizitler, özel kartvizitler, eş kartvizitleri, müşterek kartvizitler, bekar kadın kartvizitleri şeklinde özelliklerine göre çeşitlendirebiliriz.

5.1. Resmi Kartvizitler

Resmi kartvizitin ortasında kişinin adı ve soyadı, bunun hemen altında da daha küçük puntolarla unvan ve memuriyet yeri bulunur. Sol alt köşede açık adres, sağ alt köşede ise telefon, faks numaraları ve elektronik haberleşme(e- posta) adresleri bulunur.

5.2. Özel Kartvizitler

Kartvizitin orta yerinde yalnızca ad ve soyad bulunur. Özel kartlar resmi olmayan ilişkilerde, yakın dost ve arkadaşlar arasında kullanılır. Beyaz veya açık krem renkli kartonlara basılır.

5.3. İş Kartvizitleri

İş sahibinin veya iş yerinde çalışanların işle bağlantılı olarak bastırdıkları kartlardır. Bu kartlarda adı, soyadı, unvan, şirket ismi, adresi, telefon ve faks numaraları ile elektronik haberleşme adresleri bulunur. İş kartları için kullanılan karton siyah ve gri de dahil olmak üzere diğer bazı klasik renklerde de bastırılabilir. Yazısı okunaklı ve düz olmalıdır.

İş kartvizitleri üçe ayrılır:



- Büyük ve tanınmış bir şirketin sahibi veya yönetim kurulu başkanı adı, soyadı ile kartın sol alt köşesinde şirketin isim ve adresi olan kart bastırır.
- Üst düzey yöneticinin unvanı da kartta belirtilir. Unvanın hemen ismin altında veya şirket isminden sonra yazılması tamamen bir zevk ve seçim meselesidir.
- Şirketin daha az kıdemli personeli tarafından kullanılan karttır. Bu kartlar da şirketin ismi öne çıkarılır. Kişinin isim ve unvanı daha küçük puntolarla kartın sol alt köşesine yazılır.

Kartvizit bırakma “ziyaret” yerine sayılacağı için, kartı bizzat bırakmak uygundur. Kartvizitin kullanım geleneğinin başında kartın bırakılması(depose edilmesi) gerekir.

Birini ziyarete giden veya bir yere yeni yerleşen kişi komşu ve meslektaşlarına kendini tanıtmak amacıyla kart bırakır. Bu formalite yerine getirilirken kartın sol tarafının yukarıya doğru kıvrılması doğru olur.

Bırakılan kartın ilk fırsatta yine kartvizitle cevaplandırılması gerekir. Kart hiçbir zaman posta ile gönderilmez.

Kartvizitlik malzeme olarak 1. sınıf hamur kağıt kullanılır. En çok kullanılan 85x50, 90x52, 86x54(Avrupa standardı), 80x45 mm boyutunda olanlardır.

	
Çift Adres Tam Renkli Kartvizitler(Ön ve Arka Yüzlü)	Tek Adres Tam Renkli Kartvizitler(Ön ve Arka Yüzlü)

Günümüzde kağıt kartvizitler yerini yavaş yavaş aynı boyutlarda olan CD kartvizitlere bırakmaktadır. CD kartvizitle elektronik ortamın büyük önem kazandığı günümüzde, firmaların müşteriye kendilerini tanıtmada büyük kolaylık sağlamaktadır. CD kartvizitler metin, resim, müzik ve video görüntülerinin oluşturduğu bütünlük ile daha etkileyici bir özelliğe sahiptir.

Örnek Kartvizitlikler:

Kartvizit Albümü (Mekanik Sepreatörlü)	
Masa Tipi Kartvizitlik	

5.4. Fihrist:

Telefonla iletişimde kişisel veriler (ad-soyad, firma adı, telefon numarası, adres ve elektronik posta adresi gibi bilgilerin) görüşmenin zamanında ve sağlıklı yapılması açısından oldukça önemli bir konuma sahiptir.

Günümüzde kişisel veriler ;

- Fihrist defterlerinde (telefon rehberi),
- Fihristli telefonlarda, doğrudan telefonun fihrist belleğinde ,
- Fihrist yazılımları sayesinde bilgisayar ortamında tutulmaktadır.

Telefon fihristi olarak hangi ortam kullanılırsa kullanılsın amaç en kısa zamanda firma veya şahıs bilgilerine ulaşabilmektir. Kişisel bilgileri tutarken;

- Bilgilerin güncel olmasına ,
- Kişi ve kurum bilgilerinin asıl kullanım amacı dışında kullanılmamasına özen gösterilmelidir.



Fihrist defterleri, normalde 20 yarıktan (kısmıdan) oluşur. Her kısım için üçer veya dörder sayfa ayrılır. Sağlam, güzel görünlü ve uzun ömürlü olması şeklinde ciltlenirler.

Malzeme olarak 1. sınıf hamur kağıt kullanılır.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Kişi ve kurumlar ile ilgili iletişim bilgilerini alınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Kişi ve kurumlar ile ilgili iletişim bilgilerini içeren “fihrist ve kartvizitler” den nasıl faydalanılacağını faaliyet 4’deki bilgilerden okuyunuz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Alınan iletişim bilgilerini kaydediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Araştırma 1’de elde ettiğiniz iletişim bilgilerini düzenli olarak örnek bir fihriste kaydediniz ve öğretmeninize inceleyerek eksiklerinizi öğreniniz.➤ Araştırma 1’de elde edilen kartvizitleri düzenli olarak kartvizitliklere yerleştirebilmek için örnek kartvizitlikleri kullanınız ve öğretmenize gösterip değerlendiriniz.➤ Adres ve telefon fihristlerini kurşun kalem ile yazmayı alışkanlık haline getirirseniz, sık sık oluşan günlemeleri daha rahat yapabilirsiniz.➤ Tüm bu yapılanları belirli bir düzen içerisinde yapmayı alışkanlık haline getiriniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Kaydedilen bilgileri güncelleştiriniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Gelen güncel bilgileri, eski bilgiler ile karşılaştırarak, gerekli düzeltmeleri dikkatli bir şekilde gerçekleştiriniz. Örnek fihristte yaptığınız ekleme ve düzeltmeleri öğretmenize göstererek değerlendiriniz.➤ CD Kartvizitlerin nasıl güncelleneceğini, sınıf ortamında tartışıp öğretmeniniz ile değerlendiriniz.



ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

1. Aşağıdakilerden hangisi özelliklerine göre kartvizit çeşidi değildir?
 - A) Resmi kartvizit
 - B) Özel kartvizit
 - C) İş kartviziti
 - D) Unvan kartviziti
2. Bir özel kartvizit üzerinde aşağıdakilerden hangisi bulunmamalıdır?
 - A) Telefon numarası
 - B) Mail adresi
 - C) İmza
 - D) Adres
3. Aşağıdakilerden hangisi kartvizitin önemini en iyi bir şekilde ifade etmektedir?
 - A) Kartvizitler, belirli gruplar için bir reklam aracıdır.
 - B) Kartvizitler, basılı iletişim kurmaya aracılık eden sosyal ilişkilerin gelişmesine yardımcı olan, sahibinin bir göstergesi sayılabilen, kurum ve kişilerin tanıtımını yapan bir vazgeçilmezdir.
 - C) Kartvizitler, belirli gruplar için mesleklerin tamamlayıcı bir unsurdur.
 - D) Kartvizitler, bir ziyaret göstergesi olan iletişim aracıdır.
4. Günümüzde CD kartvizitler en çok hangi amaçlar için kullanılır ve neleri içerir?

.....

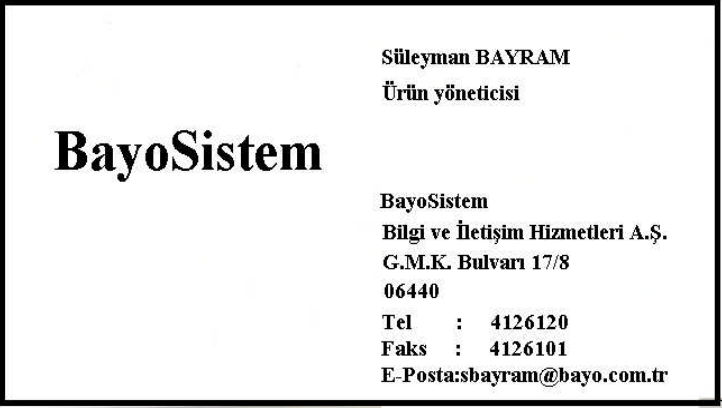
.....
5. Telefon fihristinin işyerleri için önemi nedir?

.....

.....

PERFORMANS TESTİ

Bu testi, öğrenme faaliyetindeki başarı seviyenizi ölçmek için uygulayınız. Bu uygulamaları araştırma faaliyetlerinde elde ettiğiniz örnek kartvizitler ve fihristleri kullanarak gerçekleştiriniz.

Değerlendirme ölçütleri	Evet	Hayır
Kartvizitleri incelemek ➤ Araştırma faaliyetlerinde elde ettiğiniz kartvizitleri inceleyip gruplandırdınız mı?		
➤ Kartvizitleri kartvizit albümüne alfabetik sırada yerleştirdiniz mi?		
➤ Aşağıdaki kartvizit hatalı mıdır? 		
➤ Telefonla iletişim bilgisinin yeterli olmadığını belirlediniz mi?		
➤ Adres bilgisinin yeterli olmadığını belirlediniz mi?		
fihristi güncellemek ➤ Yukarıdaki kartvizitteki telefon ve adres bilgilerini fihristte güncelleyebildiniz mi ?		

DEĞERLENDİRME

Belirtilen ölçütlere göre kendinizi değerlendiriniz. “EVET” sayınız 4 ve üzerinde ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçebilirsiniz. Eğer “EVET” sayınız 4’ün altında ise ;

- Öğrenme faaliyetini tekrar ediniz.
- Başarısız olduğunuz konular ile ilgili Uygulama Faaliyetindeki önerileri uygulayınız.
- Hâlâ başarısız olduğunuzu düşünüyorsanız, öğretmeninize başvurunuz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-6

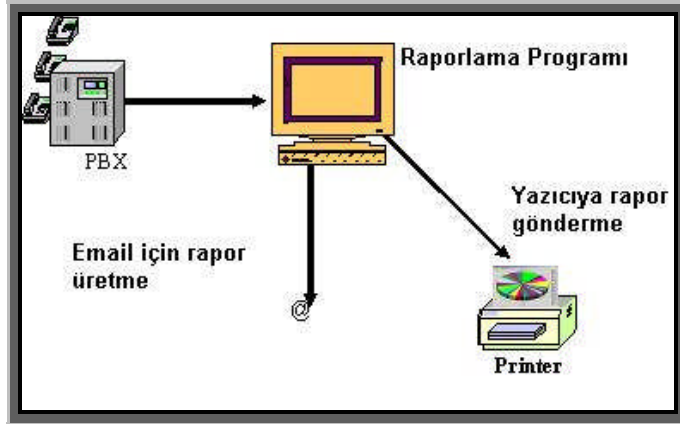
AMAÇ

Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına uygun telefon görüşmeleri raporunu oluşturabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bir firmanın telefon raporlama(ücretlendirme) yazılımını inceleyiniz. Elde ettiğiniz bilgileri tartışınız.
- Evinizdeki ayrıntılı telefon faturalarını inceleyerek uygulanan ücretlendirme şeklini sınıf ortamında değerlendiriniz

6. TELEFON RAPORLAMA PROGRAMI



Telefon raporlama programları sayesinde, işletmelerdeki mevcut telefon santralleri üzerinden yapılan tüm telefon görüşmelerini otomatik olarak bilgisayar ortamına aktarmak, ücretlendirilmesini yapmak ve istendiğinde bu görüşmeler ile ilgili tüm bilgilerin değişik kriterlere göre raporlamasını yapmak mümkündür.

Piyasada, şirketlerin mevcut Windows veya Linux işletim sistemleri üzerinde çalışan, değişik yazılımlar mevcuttur. (Phone Tracher, Net- Cm, Tabs-it ...) gibi.

Bu raporlama yazılımları sayesinde, telefon trafiğinin ücret ve sürelerine ilişkin bilgilerinin bilgisayar monitöründen takibi yapılabilmekte, daha verimli ve ekonomik

iletişim olanağı sağlanmaktadır. Ayrıca santral özellikleri de hızlı ve etkin kullanılabilirliktedir.

Raporlama programları otomatik olarak raporlama işlemlerini belirlenen zamanlarda yaparak kullanımda büyük kolaylık ve zaman tasarrufu sağlamakla birlikte, yaptığı uyarılarla telefon maliyetlerinin daha kontrol edilebilir olmasına, istenmeyen aramalardan ilgililerin anında haberdar edilmesine yardımcı olur. Raporları periyodik olarak ilgili kişilere ulaştırarak, çok sayıda çalışanı bulunan firmaların raporlamadan sorumlu personelin üzerindeki yükü ortadan kaldırır.

Yazılımların değişik özellikleri sayesinde personelin davranışlarından anında haberdar olması belirlenen tarih/ saat/ koşulda istenilen zamanda otomatik olarak mevcut bilgileri elektronik posta adreslerine/ yazıcıya/ ekrana gönderebilir.

Raporlama programlarını düzenli olarak kullanan ve raporları personeline dağıtan şirketler telefon giderlerinde yaklaşık %35 tasarruf sağlayabilmektedir.

Ücretlendirme Sistemi

Telefon ücretleri telekomünikasyon binaları, santraller, şebeke ve enerji yatırımları ile her türlü bakım ve işletme giderlerini, personel ücretleri ve vergi gibi giderleri karşılayacak ve bir miktar kâr sağlayacak şekilde Türk Telekom tarafından (Mobil telefonlarda ücretlendirme benzer şekilde ilgili servis sağlayıcıları tarafından) belirlenir.

Telefon hizmetlerinin ücretlendirilmesinde paraya çevrilebilir birim seçimi, ülkeler ve işletmelere göre değişir. Görüşme başına sabit ücret, görüşme süresine göre ücret, belirli mesafelere veya alana göre kademeli olarak ücret, şehir içi aylık sabit ücret, kurumsal anlaşmalara göre sabit ücret vb. seçenekleri uygulanmaktadır.

Santrallerde ücretlendirilme aranan abonenin cevap vermesiyle başlar, telefonun kapatılması ile sona erer. Telefonun karşılıklı olarak iyice kapatılmaması veya açık unutulması halinde ücretlendirme devam eder.

On Line Call Monitor										
Extension	Date	Time	Duration	Dialed No.	Destination	Lc	Charge	Units	Trunk	Account
Ext 2341	(2	03.05.2005	16:22:00	0:00:06	94206229	Ankara	0.000	0	001002	(
Ext 2900	(2	03.05.2005	16:22:00	0:02:54	93720183	Ankara	216.000	3	001002	(
Ext 2478	(2	03.05.2005	16:22:00	0:01:42	93623030	Ankara	144.000	2	001002	(
Ext 2653	(2	03.05.2005	16:22:00	0:02:18	94849263	Golbasi	144.000	2	001002	(
Ext 2524	(2	03.05.2005	16:22:00	0:00:24	92861554	Ankara	0.000	0	001002	(
Ext 2513	(2	03.05.2005	16:22:00	0:01:00	93233891	Ankara	72.000	1	001002	(
Ext 2265	(2	03.05.2005	16:23:00	0:02:36	93415842	Ankara	216.000	3	001002	(
Ext 7903	(7	03.05.2005	16:23:00	0:00:12	902268141705	YALOVA	0.000	0	003001	(
Ext 2529	(2	03.05.2005	16:23:00	0:00:36	93811246	Ankara	72.000	1	001002	(
Ext 2001	(2	03.05.2005	16:23:00	0:00:24	94904989	Ankara	72.000	1	001002	(
Ext 2681	(2	03.05.2005	16:24:00	0:00:30	94769977	Ankara	0.000	0	001002	(
Ext 2463	(2	03.05.2005	16:24:00	0:02:54	92869306	Ankara	216.000	3	001002	(
Ext 2854	(2	03.05.2005	16:24:00	0:00:18	93385252	Ankara	0.000	0	001002	(

Amount of available disk space : 593.938Mb free Amount of physical memory : 95.44Mb
Total available system resources : 80% free TabsWin - 3.980
Copyright © 1998 MTS Ltd. User name : Tabs

16:13:31 03.05.2005 Tabs

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Bilgisayardan görüşmelerin çıktısını alınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Telefon görüşmelerine ait hangi çıktıların alınabileceğini, faaliyet 4'deki bilgilerden okuyunuz.➤ Okulunuzda bulunan santralde kullanılan raporlama yazılımının çıktılarından elde ediniz. Bu çıktıları düzenli aralıklar ile alınız. Karşılaştırma yapınız. Öğretmeniniz ile birlikte değerlendiriniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Çıktıları rapor haline dönüştürünüz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Elde ettiğiniz çıktılardan şehiriçi, şehirlerarası, uluslararası ve cep telefonları ile yapılan görüşmeleri içerecek şekilde gruplandırarak bir Word veya Excel çizelgesi oluşturunuz. Bu çizelgelerin oluşturulmasında “bilgisayar ile iletişim” modülünden yararlanınız.
<ul style="list-style-type: none">➤ Raporları ilgili birime iletiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Kişisel bilgiler, kişinin kendisine veya ilgili kişiye –gizlilik çerçevesi içinde- aktarılmalıdır. İş yerlerinde sır saklamanın bir sorumluluk ve zorunluluk olduğunu aklınızdan çıkartmayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

1. Telefonlarda, ücretlendirme ne zaman başlar?
 - A) Numara tuşlandıktan hemen sonra
 - B) Numara tuşlanmaya başlanmadan
 - C) Aranana abonenin cevap vermesiyle
 - D) Ücretlendirme tuşuna basılınca
2. Telefon hizmetlerinin ücretlendirilmesinde, paraya çevrilebilir birim aşağıdakilerden hangisi olamaz?
 - A) Görüşme başına sabit ücretlendirme
 - B) Görüşme süresine göre ücretlendirme
 - C) Belirli mesafe ve alanlara göre kademeli ücretlendirme
 - D) Ortalama görüşme süresine göre ücretlendirme
3. Bir telefon raporlama programında olmazsa olmaz özellikler nelerdir?
4. Telefon raporlama programının kurum ve kuruluşlar için en önemli getirisi nedir?
5. Telefonun karşılıklı olarak kapatılmaması veya açık unutulması durumunda ücretlendirme ne olur?
 - A) Devam etmez.
 - B) Devam eder.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1'İN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	C
3	Ş İLE – A NKARA – R İZE – K AYSERİ
4	TT , PTT , DHMİ, KİT
5	AJ FORMLARI
6	“İSMİNİZİ DOĞRU ALABİLMEM İÇİN HECELER MİSİNİZ, LÜTFEN!”
7	D
8	Y
9	Y
10	D

ÖĞRENME FAALİYETİ 2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	D
3	C
4	A
5	B
6	C
7	D

8. Acele bilgi almanız gerekiyorsa

- Daha doğal bir hava yaratmak için
- Çözümlememiş bir konuyu takip ederken
- Bilginin doğruluğunu kontrol etmek ya da kısa bir soru sormak için
- Birinin, bir konu hakkındaki düşüncelerini hemen öğrenmeniz gerekiyorsa telefon edin!

ÖĞRENME FAALİYETİ 3'ÜN CEVAP ANAHTARI

1.

1- ANALOG	2	GERÇEK
2- SAYISAL	1	SİMÜLE
3- İLETİŞİM	3	HABERLEŞME
4- MONÜTOR	4	EKRAN

2. (D)

3. (A)

4.

(232)

(224)

(462)

(332)

5.

B	DIŞ HAT
D	ŞEHİRLERARASI
A	İÇ HAT
E	ULUSLARARASI
C	ŞEHİRİÇİ ARAMA

6. İyi günler! Şu anda telefonunuza cevap veremiyorum. Zil sesinden sonra mesajınızı bırakabilirsiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ 4'ÜN CEVAP ANAHTARI

1. (D)

2. (C)

3. ÇATAL ALTI.

4.

D
Y
D
Y

5. TELEFONLARIN KAPATILMASI YETERLİDİR.

ÖĞRENME FAALİYETİ 5'İNCEVAP ANAHTARI

1. (D)
2. (D)
3. (B)
4. Firmalar, müşteriye kendilerini tanıtmak amacı ile kullanırlar.
Metin, resim, müzik, ve video görüntülerinin oluşturduğu bütün özellikleri içerirler.
5. En kısa zamanda firma veya satış bilgilerine ulaşılması bakımından önemlidir.,

ÖĞRENME FAALİYETİ 6'NIN CEVAP ANAHTARI

1. (C)
2. (D)
3. Telefon görüşmelerini otomatik olarak bilgisayar ortamına atabilmeli, ücretlendirme yapabilmeli, görüşmeler ile ilgili tüm bilgilerin değişik kriterlere göre sorgulama ve raporlamasını yapabilmelidir.
4. Tasarruf sağlayabilmesidir.
5. A) Devam eder.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınız 4'den az ise öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Cevaplarınızın hepsi doğru ise tebrikler. Bir sonraki öğrenme faaliyetine geçebilirsiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Modülü bitirdiniz.

Modül sonunda kazanacağınız yeterliliği kazanıp kazanmayacağınızı ölçen bir ölçme aracı öğretmeniniz tarafından hazırlanarak size uygulanacaktır.

Bu uygulama sonucunda bir üst module geçip geçmeyeceğiniz size öğretmeniniz tarafından bildirilecektir.

KAYNAKÇA

- ALTINÖZ M., **Günümüz İş Ortamında Sekreterlik**, Yargı Yayınları, Ankara,1999.
- ALTINÖZ M., **Dosya ve Arşiv Yönetimi**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2003.
- ALTINÖZ M. H. Tutar, K. Bayraktar, **Protokol Bilgisi**, Nobel yayın Dağıtım, Ankara, 2004.
- ATABEK, Ü. **İletişim ve Teknoloji**, Seçkin Yayıncılık, Ankara,2001.
- EDİZ A., M.Altınöz, **Sekreterin Davranışları**, Ankara, 1986.
- GÖRAL G. **Yazışma Kuralları ve Hızlı Yazma Tekniği**, Türkmen Kitapevi, İstanbul, 2003.
- TUTAR H , Başpınar,Ö.N , M.Altınöz, **Sekreterlik El Kitabı**, Seçkin Yayıncılık, Ankara,2004.
- TUTAR,H , M. Altınöz, **Sekreterlik Bilgisi**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara,2002.
- TUTAR, H. M. Altınöz, H. Aydos, Ö.T. Altınöz, **Bürolarda Teknoloji Kullanımı**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2003.
- TUTAR, H. **Mesleki Yazışma Teknikleri**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2002.
- UZDİL, Ü., G. Uzdil, **Sekreterlik- İş Yazıları- Dosyalama Büro Makineleri**, MEB Yayınları, İstanbul,1997.
- WEİSS,H. D. **Telefonda İletişim**, Rota Yayın Yapım, İstanbul, Temmuz 1997.