



Pedagógus neve: Farkas Zoltán

Tantárgy: Csoportfoglalkozás

Csoport: Koll. 4

Téma: Telefonos etikett

Dátum: 2021.01.25

Forrás: https://femina.hu/terasz/telefonos_illemszabalyok/

Sziasztok!

Annak ellenére, hogy a telefon mindennapi eszközzé vált, nem mindegy, milyen stílusban használod, akár mobilról, akár vezetékes készülékről van szó.

Íme, néhány fontos illemszabály.

A telefonálás alapvető szabályai:

- Ha minket hívtak, megvárjuk a hívó bemutatkozását és azt, hogy kivel szeretne beszélni.
- Ezután mi is bemutatkozunk, és ha bennünket keresnek, kezdődhet a beszélgetés.
- Mindig tisztán, érthetően beszélünk, nem túl halkán és nem túl hangosan. Mindkettő zavaró lehet.
- Mondandónkat a legrövidebbre fogjuk, hogy ne raboljuk mások idejét.
- A telefonálást üdvözléssel fejezzük be.

Ha téged hívnak, akkor fontos, hogy igyekezz betartani az alábbi szabályokat

- Köszönj vagy mutakozz be, a hívásoknak illik így kezdődniük!
- Ne hadarj, próbálj meg lassan és érthetően beszélni!
- Ha nem érsz rá, akkor magyarázd el a helyzetet a hívó félnek, ígérd meg, hogy visszahívod, de ne csak ígérgezz, tényleg hívd vissza – vagy végső esetben kérd meg, hogy ő hívjon például fél óra múlva, mert akkor már ráérsz!
- A hívást befejezni a hívó félnek illik!



- Ha erős háttérzaj van a beszélgetés közben, kérj elnézést, és magyarázd el az okot, például, hogy építkezés van a közelben!
- Ha a vonal megszakad, akkor a hívó félnek kell újrahívnia és elnézést kérnie a hibáért – még akkor is, ha nem ő tehet róla.
- Figyelj a beszélgetőpartneredre! Ha olyan tevékenységet folytatsz beszélgetés közben, ami mellett nem tudsz folyamatosan figyelni, akkor illendőbb elnézést kérni és visszahívni a hívó felet.
- Tüsszentés és köhögés esetén fordítsd el a fejedet a telefontól, majd kérj elnézést a beszélgetőpartneredtől!

Ha te telefonálsz, akkor kicsit könnyebb dolgod van, hiszen te választod meg a telefonálás időpontját. Ám hívásoddal félbe is szakíthatod mások programjait, így érdemes megkérdezned, hogy nem zavarasz-e.

Mit érdemes még tudni a telefonos etiketről?

- Ha hosszabb beszélgetést akarsz lebonyolítani, akkor is kérdezd meg a másik félt, hogy ráér-e.
- Ha mellétárcsáztál, ne csapd le a telefont, hanem kérj elnézést, köszönj el, és csak ezután tedd le.
- Ne beszélj túl hangosan, hiszen az a környezetedet zavarhatja, míg ha túl halkán beszélsz, akkor a partner nem fog rendesen hallani – tehát igyekezz megtalálni az arany középutat. Hivatalos ügyekben csak hétköznap, munkaidőben telefonálj!
- Ne rágj rágógumit, és ne egyél telefonálás közben – nem túl gusztu, ha csámcsogsz a telefonban!
- Ha valaki nem ér rá, kérdezzük meg, mikor lenne megint alkalmas hívni!