



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

projekt byl podpořen v rámci Operačního programu vzdělávání pro konkurenceschopnost spolufinancovaného ze státního rozpočtu ČR a Evropského sociálního fondu

Název projektu:	Efektivní komunikace – cesta k úspěchu
Registrační číslo:	CZ.1.07/3.2.06/01.0015

II. modul Telefonování

1. Úvod

Telefon je v dnešní době patrně nejrozšířenější a nejvíce používaný přístroj. Telefony - jeden z vynálezů, které zásadně ovlivnily náš život, zvláště ty mobilní. Jsou velebeny i zatracovány. Vzbuzují nadšení i odpor.

Telefon je přístroj, který přenáší hovor prostřednictvím elektrických signálů. Existují ale i telefony založené na neelektrických principech.

Název telefon pochází z řečtiny (tele = vzdálený a fon = hlas) Telefonický styk je v dnešní době velice rozšířený. Lidé dávají telefonickému rozhovoru přednost před písemným stykem a to i tam, kde to donedávna bylo považováno za nepříliš vhodné, např. u pozvání na oslavu, blahopřání k narozeninám apod. Ovšem ke kondolenci je tento způsob nevhodný. V tomto případě se stále využívá styk písemný. Proč dáváme telefonům přednost před jinými formami kontaktů? Telefon nám neuvěřitelně šetří čas. Zvednout sluchátko z kanceláře a spojit se svým kolegou je jednodušší, než se za ním vypravit.

2. Historie vynálezu telefonu

Je nutno poznamenat, že současný telefon nemá jednoho vynálezce, ale je výsledkem postupného vylepšování a vynálezů velkého množství lidí. První telefony byly pouze mechanické. Nejobvyklejší z nich byl trubkový. První známý popis je z roku 968, podle něhož čínský vynálezce Kung-Foo-Whing využil roury k hovorů na dálku. Tyto telefony byly hojně zavedené v lodní dopravě. Dalším typem, který trval jen krátkou chvíli, byl lankový telefon. Je tvořen dvěma membránami, spojenými napnutým provazem, nití nebo strunou. Chvění jedné membrány je strunou přenášeno na druhou membránu. Dodnes si tak hrají děti s 2 kelímky od jogurtu, spojenými napnutým provázkem.

Každý dnes již ví, že telefon vynalezl v roce 1876 Alexander Graham Bell. Málokomu se ale doneslo, že původní záměr směřoval jinam než k tomuto převratnému vynálezu. Podle historiků se Bell snažil pomoci své neslyšící družce a vytvořit přístroj, který by ji zviditelněl řeč. Jak to chtěl udělat se můžeme jen domnívat, nicméně se nepodařilo a paradoxně namísto toho vyvinul přístroj, který téměř devadesát let diskriminoval neslyšící. Teprve v roce 1964 se objevil první psací telefon, který sestrojil neslyšící americký fyzik Robert Weitbrecht.

Alexandr Bell studoval původně medicínu, už tehdy se ale věnoval pokusům v akustice. Měl k tomu velmi blízko možná právě proto, že jeho otec byl učitelem dětí se sluchovým postižením a matka byla skoro hluchá.

V roce 1875 začal urputně pracovat na podkladech pro podání patentového formuláře. Na příslušný patentní úřad ve Washingtonu dorazil 14. února 1876, jen pár hodin před svým konkurentem a velkým rivalem Elishem Grayem.

Když 7. března Bell obdržel patent, přístroj ještě nepřenášel hlas. K tomu došlo až o tři dny později, kdy přístroj spojoval první patro s přízemím. U dolního stroje vyčkával Bellův asistent Watson, když uslyšel památná slova: „Pane Watsone, prosím přijďte sem, potřebuji vás tady!“ Asistent nelenil a běžel tu radostnou zprávu říct Bellovi s úsměvem na tváři.

Už v červnu téhož roku Alexander Bell telefon představil na stoleté výstavě ve Filadelfii. Jeho vynález se stal hlavním exponátem výstavy, ale i přesto lidé o něj nejevili zájem. Nikdo si ho nedokázal představit jako komunikační prostředek. Až když si telefonu všiml brazilský císař, dodalo to Bellovi odvahy a pokračoval v jeho vývoji. 8. října uskutečnil první dálkový rozhovor mezi Bostonem a New Yorkem. V roce 1878 už Bell slavnostně otevírá první telefonní centrálu v Newhavenu.

Když Bell v roce 1922 zemřel, jeho vynález používalo už neuvěřitelných 22 miliónů domácností po celém světě. Současný telefon však nemá pouze jednoho vynálezce, je výsledkem postupného vylepšování a vynálezů velkého množství lidí. Bellova verze se však používala téměř do konce 20. století.

V současnosti je za vynálezce telefonu však považován Ital Antonio Meucci, jehož vynález byl poprvé předveden v New Yorku v roce 1860. Zpráva o něm byla publikována v místním italském tisku. Meucci byl uznán za prvního vynálezce telefonu kongresem USA až 11. června 2002. Společnost Bell Telephone se snaží své patenty chránit, nesouhlasí a stále se odvolává. Kdy byl tedy vynalezen telefon, se stále neví. Vše je velmi nejasné a vše komplikuje i to, že vynálezci pouze vystavovali místo toho, aby publikovali o svém objevu.

Spojení Bell – telefon ale již nikdo z historie nevymaže.

V souvislosti s vynálezem telefonu musíme zmínit ještě jedno jméno. Je to jméno známého vynálezce T. A. Edisona. I on se zabýval vývojem telefonu, ale Bell ho předstihl. Edisonovi však přísluší jedno prvenství. Poprvé řekl do mikrofону své haló, které používáme dodnes.

3. Druhy telefonů

Telefony můžeme rozlišit na 2 základní druhy. **Pevné linky** a **mobilní**.

Jaká je vlastně definice slova mobilní telefon? **Mobilní telefon je** zařízení fungující jako normální telefon, ale s možností použití ve velkém prostoru. Mobilní telefony umožňují spojení jak s mobilní telefonní sítí, tak i s pevnou telefonní sítí přímo volbou telefonního čísla na vestavěné klávesnici. Původně byl mobilní telefon výraz pro telefon namontovaný do vozidla, využíval i jeho baterii a měl externí anténu. Jak šel technický vývoj kupředu, zmenšovaly se i rozměry mobilních telefonů do podoby, jak je známe dnes.

Společnost Ericsson uvedla světově první plně automatický mobilní telefonní systém (MTA) v roce 1956. Systém pracoval v pásmu 160MHz a byl používán v automobilech ve dvou švédských městech v letech 1956 až 1967. Váha telefonu MTA se pohybovala kolem 40 kg! V dobách své největší slávy měla síť MTA pouze 125 uživatelů a většina lidí neměla vůbec tušení, že mobilní komunikace existuje.

Konstruktérem prvního mobilního telefonu je doktor Martin Cooper. Parametry jsou z dnešního pohledu k pobavení, ale v době jeho vzniku se jednalo o technický zázrak. Váha - cca 2000g, výška - 250mm, výdrž baterie - cca 30 minut. Hned po jeho uvedení slavil tento model nevídaný úspěch.

4. Základní pojmy telefonické komunikace

Statistiky udávají, že dnes téměř na každého obyvatele ČR, včetně nemluvňat, připadá jeden mobilní telefon. Jakkoliv by se nám tento údaj zdál ještě před deseti lety nepravděpodobný, v dnešní uspěchané době chceme získat informace co nejpohodlněji, nejrychleji – nejčastěji použitím telefonu nebo internetu. Stejně rychle jako se rozvíjelo využití telefonu u každého z nás, probíhal dynamický vývoj telefonie ve všech oblastech průmyslu, bankovníctví, pojišťovnictví. Dnes je naprosto běžné, že i malé firmy, které se snaží usnadnit svým zákazníkům přístup k informacím, zřizují call centra, která mají za úkol pečovat o klienty. V ČR začaly vznikat první agentury poskytující profesionální telemarketingové služby v letech 1993/1994.

Co je call centrum? Velmi zjednodušeně řečeno, jde o provozní jednotku, kde více osob vyřizuje telefonické dotazy klientů, realizuje požadavky, transakce, nebo aktivně oslovuje klienty s nabídkou produktů a služeb.

K přednostem call center patří zefektivnění komunikace a zlepšení image firmy.

České prostředí telefonie pracuje s pojmy, které byly většinou převzaty z angličtiny. Terminologie není v současné době jednotná, většina společností ale pracuje s termíny, které si blíže objasníme.

Call centrum (CC, CIC – Klient Information Center, v některých firmách, například v České spořitelně, také **Klient Interaction Centre**) je organizační jednotka, která slouží k hromadnému zpracování příchozích a ochozích hovorů.

Call centra můžeme rozdělit na:

- **Interní call centrum**, které zajišťuje zpracování telefonních hovorů výhradně pro potřeby mateřské společnosti.
- **Externí call centrum**, které nabízí své služby jako hlavní činnost třetím osobám.
- **Pasivní/reaktivní telemarketing (inbound)** je zpracování příchozích telefonních hovorů. Na určeném telefonním čísle, které je zpravidla zveřejňováno v médiích operátoři přijímají příchozí hovory a příslušným způsobem je zpracovávají. Využití může být následující: objednávky propagačních materiálů, soutěže, reklamace a stížnosti, help line, příjem faxů.
- **Aktivní/proaktivní telemarketing (outbound)** představuje nabízení služeb a produktů po telefonu, tedy zpracování ochozích hovorů. Operátoři kontaktují předem vybranou skupinu zákazníků. Cílem hovorů je: průzkum trhu, aktualizace databáze, zjišťování potřeb zákazníků, domlouvání schůzek pro obchodní zástupce, poděkování klientům, gratulace k významným výročím.

5. Specifika telefonické komunikace

Komunikace je jedním ze základních pilířů telemarketingu.

V pozadí veškerého našeho jednání jak v zaměstnání, tak i v soukromém životě stojí schopnost, které se učíme již od narození. Je to schopnost komunikovat.

Komunikace v nejobecnějším smyslu je procesem předávání informací.

Komunikačními nástroji jsou:

- verbální komunikace (mluvená či psaná)
- řeč těla
- otázky
- naslouchání
- vokální komunikace.

Vokální komunikace je souhrn hlasových prostředků typických pro každého jedince, které mohou významně ovlivnit celkové působení na druhé lidi.

Mezi tyto prostředky patří:

- **Hlasitost** přiměřená hlasitost je základním předpokladem úspěšné komunikace. S hlasitostí může operátor aktivně pracovat tak, aby ovlivňoval pozornost a emoce klienta.
- **Rychlost** řeči souvisí s temperamentem a psychomotorickým tempem jedince. Jedná se tedy o jednu z hůře ovlivnitelných charakteristik hlasu. Pokud máme sklony k vyšší rychlosti řeči, je třeba pečlivěji artikulovat, dělat častější pauzy.
- **Intonace** tvoří velmi důležitou složku vokální komunikace, neboť dává sdělení skutečný význam, udržuje klienta v pozornosti a umožňuje zdůraznit některé pasáže či informace. Obecně býváme citliví na to, jakým tónem nám byla informace podána. Častou chybou je, když do hlasového projevu pronikají emoce, které jim profesionální přístup k hovoru nedovolí vyjádřit verbálně – znechucení, opovržení, podráždění.
- **Artikulace** – nedbalá artikulace při úvodních frázích hovoru a představení působí na klienta nadřazeným dojmem.
- **Plynulost** telefonického projevu ze strany volajícího působí profesionálně a přesvědčivě. Současně je však možné aktivně využívat během hovoru působení ticha. Pauzu je vhodné zařadit chceme-li dát klientovi prostor k rozmyšlení, či chceme nechat emočně působit významné sdělení.
- **Stabilita** není nic jiného než pevnost a jistota hlasu, jeho přesvědčivost a důvěryhodnost. Nejistý hlas vyvolává v klientovi pocit, že si nejsme jisti správností své odpovědi.

Naslouchání. Schopnost naslouchat je při telefonickém rozhovoru velmi důležitá. Aktivní naslouchání není jen zdvořilé předstírání pozornosti, ale citlivé vnímání projevu druhé strany, případně obohacené o doplňující otázky. Při aktivním naslouchání nejen slyšíme, ale současně chápeme sdělení druhého a dáváme mu své porozumění najevo. Má-li ten druhý delší monolog, můžeme jej doprovázet krátkými výrazy, které potvrzují, že nasloucháme. Např. „ano“, „rozumím“, „chápu“, „jistě“.

Verbální komunikace. Některá slova mohou u druhé strany vzbuzovat negativní pocity – obavy, podezření, nátlak, podřízenost. Naše řeč je totiž vnímána nejen na úrovni rozumové, ale působí i na podvědomí.

Pozitivně působí: oslovení jménem, souhlas, zdvořilostní formulace, používání „vy“, „pro vás“, nabídka pomoci.

Negativně působí... příkazy, rozkazovací způsob, negativní výrazy („nemůžeme“, „nevíme“, „nejde to“), nesrozumitelné vyjadřování, dialekt.

V telefonických rozhovorech musíme být velmi opatrní při používání cizích slov a odborných termínů. Lidé se totiž do telefonu často bojí přiznat, že něčemu nerozumí, že něco nepochopili. Pokud odborný termín již použijeme, je třeba jej vysvětlit.

Obdobně jako při používání cizích slov a odborných výrazů je třeba opatrnosti při používání zdvořilostních slov. Slova jako *kartička*, *penízky*, *maličká chvílička* apod. do slovníku profesionála nepatří.

Rovněž extrémní výrazy (*fantastická nabídka*, *neuvěřitelná výhoda*, *naprosto bezkonkurenční servis*) dojem z hovoru snižují. Český klient je spíše nedůvěřivý a ostražitý k příliš výhodným nabídkám a nadneseným slibům.

Nejčastější chyby ve verbální a vokální komunikaci jsou:

- neoslovování klienta jménem
- neužívání zdvořilostních formulací
- špatná intonace koncových slov ve větách (neklesnutí hlasem)
- špatná artikulace (zejména při představení)
- tichý nebo hlasitý hovor
- nepřiměřená rychlost řeči
- nevhodně zvolený slovník
- špatné dýchání
- nespisovná čeština
- nadměrné množství sdělovaných informací
- dlouhé monology
- ignorování námitek

6. Etika telefonování

Jak se do telefonu hlásit.

Přijímáme-li hovor, nehlásíme se do telefonu slůvkem „haló“, ani zupáckým „slyším“.

Obečným pravidlem je zvednutí sluchátka nejpozději po třetím zazvonění. Pokud voláme my, pak necháváme zvonit telefon maximálně osmkrát.

Přijímáme-li jakýkoli hovor v zaměstnání zvenku, **představíme se zřetelně celým jménem a názvem firmy**. Dobrý den, tady Petr Novák, agentura Freecom. Totéž očekáváme od volajícího, který se naším ohlášením ujistí, že se dovolal správně. **Nikoli jen zkratkou**, a pozdravit. Následuje dotaz, co můžeme pro volajícího udělat.

Při telefonování byste si měli dát pozor na tón vašeho hlasu a mluvit s úsměvem. Musíte si uvědomit, že vás druhá strana nevidí, a tak nemůže z vašeho obličeje vyčíst, jak to opravdu myslíte. Dáváte to najevo pouze hlasem. Mluvte zřetelně a pomaleji, spíše hlubším tónem – vyvolává větší důvěru. Nevěnujte se během rozhovoru dalším činnostem.

Co je důležité, než zvednete sluchátko a začnete volat? Ujasněte si předem cíl. Vezměte si k sobě všechny materiály, které jsou k hovoru potřebné. Mějte ujasněný obsah rozhovoru, dobrá je třeba osnova. Vždy mějte připravenou tužku a papír. Při samotném rozhovoru byste se měli zeptat, jestli nerušíte. Pokud nejste v místnosti sami, místnost opusťte a volejte v soukromí.

Ukončení hovoru.

I při telefonování **prokazujeme úctu společensky významnějším osobám**, tedy ženám, starším, nadřízeným. Oni ukončují hovor, přinejmenším mají právo dát najevo, že už s námi nebudou dále hovořit.

Např.:

Ředitelka: „Takže jsme domluveni, ano?“

Podřízený: „Ano, budu tam. Nashledanou“

Další pravidla.

Jak v osobním styku tak i při telefonování platí obecná pravidla společenského chování, především **dbáme na stručnost a věcnost**.

Nemluvíme během telefonování s jinými lidmi v místnosti. Musíme-li během hovoru cokoli důležitého vyřídit, třeba i pouhý podpis, upozorníme s omluvou telefonujícího partnera.

Ale jen zcela výjimečně - byť **s omluvou** - sluchátko odkládáme a vyřizujeme jinou agendu.“

S omluvou můžeme výjimečně i hovor přerušit a přislíbit, že okamžitě zavoláme zpět. Jinak ovšem platí, že **při technicky přerušném rozhovoru by měl opět zavolat volající**, abychom vzájemným nervózním vytáčením zbytečně neblokovali linku.

Z mnoha důvodů se v hovoru **vyhýbáme sdělením důvěrným** nebo služebně utajovaným.

Zvažujeme vždy i **vhodný čas** k telefonování, třeba na úřad. Není ideální telefonovat minutu před koncem pracovní doby a nebo vteřinu po jejím začátku.

Takzvaný omyl při telefonování dnes nejčastěji způsobí nepozorný volající. Ale i k němu se chováme slušně a **za chybu jej nekáráme**.

7. Struktura hovoru

Úvod hovoru

Nezbytnou součástí úvodu služebního hovoru je představení firmy, volajícího a pozdrav. Protože u telefonování hraje velký význam první dojem, dbáme na to, aby náš hlas v telefonu působil pozitivně, vstřícně, energicky a přátelsky.

Hlavní část

Stěžejní částí rozhovoru je přesné, jasné a jednoznačné vyslovení toho co chceme projednat. Proto je třeba jak již bylo výše uvedeno se na rozhovor předem připravit.

Shrnutí a závěr

Závěr rozhovoru je nezbytné využít pro vytvoření pozitivního dojmu z celého hovoru tak, aby poslední dojem, který v závěru vzniká, byl druhou stranou vnímán jako jednoznačně příjemný. Patří sem stručné zopakování toho, co jsme si domluvili, poděkování za rozhovor a rozloučení.