



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



OIPOSDRU

Investește în oameni!

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 – 2013

Axa prioritară 2 „Corelarea învățării pe tot parcursul vieții cu piața muncii”

Domeniul major de intervenție 2.1. „Tranziția de la școală la viața activă”

Titlul proiectului „Primii pași sunt importanți: fiți orientați”

Contract POSDRU/161/2.1/G/141102

CONVORBIREA TELEFONICĂ ESTE PASUL CARE ÎȚI DESCHIDE SAU ÎNCHIDE DRUMUL SPRE ANGAJARE

Cel mai adesea, primul contact între cel care vrea să se angajeze și angajator este unul telefonic. Când vorbești la telefon ești judecat după:

CE SPUI

Salută
Prezintă-te
Spune de ce ai sunat
Cere să vorbești cu o anumită
persoană
Răspunde scurt, clar și la obiect
Mulțumște la final și salută

CUM SPUI

Adresează-te amabil
Fii entuziast
Fii optimist
Zâmbește
Vorbește calm, rar, concis, fără
ezitări

CUM ASCUȚI

Ascultă până la capăt întrebările
sau ce are de spus interlocutorul
Nu te grăbi să dai răspunsurile
Nu contrazice direct
Lasă impresia că ești foarte atent

CUM REACȚIONEZI

Nu reacționa brusc, brutal, crezând că
celălalt nu te vede
Fii scurt, căci timpul înseamnă bani
Dacă se întrerupe legătura telefonică,
chiar dacă acest lucru s-a întâmplat
aproape de finalul conversației, sună
din nou pentru a încheia într-un mod
politicos convorbirea



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013

OIPOSDRU

Investește în oameni!

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 – 2013

Axa prioritară 2 „Corelarea învățării pe tot parcursul vieții cu piața muncii”

Domeniul major de intervenție 2.1. „Tranziția de la școală la viața activă”

Titlul proiectului „Primii pași sunt importanți: fiți orientați”

Contract POSDRU/161/2.1/G/141102

EXERCIȚIU

Raspunde la întrebările de mai jos alegând răspunsul A sau B. Atenție! Întrebările se referă la acele convorbiri telefonice în care ai ceva de transmis sau de aflat și nu nu la telefoanele date unor prieteni pentru a mai trece timpul.

1. Ce faci înainte de a forma numărul dorit?

- A. Îmi notez aspectele importante pe care le voi discuta
 B. Nu pregătesc nimic special, improvizez, sunt spontan.

2. Cât de repede vorbești la telefon?

- A. Vorbesc mai repede sau mai lent decât în mod obișnuit
 B. Vorbesc normal, ca într-o convorbire față în față.

3. Când vorbești la telefon?

- A. Prefer să fie liniște în jurul meu
 B. Mă adaptez condițiilor, nu mă deranjează zgomotul sau alte discuții din jur

4. Cât de mult durează o convorbire telefonică de-a ta?

- A. Nu sunt atent la trecerea timpului, nu contează cât de mult vorbesc.
 B. Îmi impun să nu vorbesc foarte mult să nu pierd timp fără rost

5. Ce faci în momentele de liniște sau de pauză dintr-o convorbire telefonică?

- A. Incerc să le scurtez revenind la tema discuției.
 B. Uneori aștept pentru că știu că aceste pauze sunt necesare pentru că oferă timp de gândire

6. Când ești nervos sau obosit cum te comporti la telefon?

- A. Îmi ascund starea de oboseală sau nervozitate și vorbesc calm, amabil.
 B. Nu mă controlez, ridic tonul, uit formulele de politețe etc

7. Ce faci când trebuie să aștepti la telefon câteva zeci de secunde?

- A. Ma gandesc la alte probleme pe care le am de rezolvat în ziua respectivă.
 B. Profit de ocazie pentru a revedea ce am de discutat.

8. Cum reacționezi când li se spune că persoana căutată lipsește?

- A. Sunt surprins, nu știu ce să spun și închid.
 B. Spun problema și întreb dacă pot discuta cu altcineva sau când pot reveni.

9. Ce părere ai despre următoarea afirmație: „Zâmbetul se aude la telefon, deci zâmbește!”?

- A. Este o afirmație fără sens.
 B. Este adevărată, zâmbetul face parte din comunicarea nonverbală.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013

OIPOSDRU

Investește în oameni!

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 – 2013

Axa prioritară 2 „Corelarea învățării pe tot parcursul vieții cu piața muncii”

Domeniul major de intervenție 2.1. „Tranziția de la școală la viața activă”

Titlul proiectului „Primii pași sunt importanți: fiți orientați”

Contract POSDRU/161/2.1/G/141102

Verifică răspunsurile în tabel și acordă-ți câte 1 punct pentru fiecare răspuns după cum urmează:

Întrebarea	1	2	3	4	5	6	7	8	9
A	1	0	1	0	0	1	0	0	0
B	0	1	0	1	1	0	1	1	1

Interpretare

1<3 puncte – Persoanele care obțin între 1 și 3 puncte nu știu că o convorbire telefonică este eficientă când se respectă câteva reguli. Dacă ești în această situație recitește recomandările de mai sus.

4-6 puncte – Persoanele care obțin între 4 și 6 puncte cunosc în mare parte regulile unei comunicări eficiente la telefon. Dacă ești în această situație nu uita că la telefon vocea ta trădează, mai mult decât crezi, emoțiile. Încearcă să fii cât mai concis și mai clar.

7-9 puncte – Persoanele care obțin între 7 și 9 puncte cunosc și respectă regulile unei convorbiri telefonice eficiente. Dacă ești în această situație înseamnă că ești politicoș și convingător în comunicarea la telefon, cunoști formulele care îți asigură succesul la telefon.