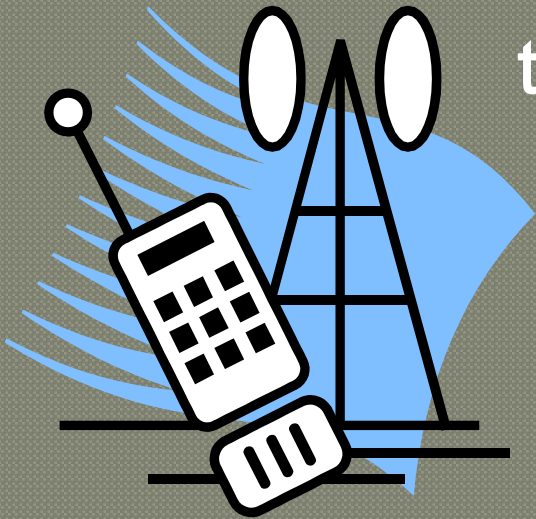


Telefon

Mluvíme, sjednáváme po
telefonu (mobilu...)



Michalův telefon

Michal našel reklamu na trénink v zápase kung-fu. Nadchl se a vytočil uvedené číslo.



1 2 3 4 ...



Hovor

Ústředna: „Prosím?“

Michal: „Haló, je tam Sokol?“

Ústředna: „No, prosím, co chcete?“

Michal: „Dobrý den, tady je Michal Novák.
Je to Sokol Duchcov?“

Ústředna: „No, dyt' to říkám, ne? Tak co
chcete, nezdržujte, mám tady další
hovory!“



Michal: „Jo, prosím vás, já bych se chtěl přihlásit na ten japonskej zápas, jak pořádáte.“

Ústředna: „Tady žádněj Japonec není!“
/zavěsila/

Michal: „Jak to, že není, dyť to v inzerátu píšete!“

Ústředna: „Tichoooooooooooooooo!!!!!!!!!!!!!!“



Otázky

- Jaké chyby v rozhovoru udělal Michal?
- Co v rozhovoru nezvládla slečna v ústředně?



Co k tomu?

Michal se uklidnil, prohlédl si znovu reklamu a zavolal ještě jednou.



Ústředna: „Prosím?“

Michal: „Je to Sokol Duchcov? Slečno,
spojte mě s panem Pokorným.“

Ústředna: „Ten tady asi není.“

Michal: „Jen to, prosím, zkuste, má tam být
od tří, buďte tak hodná.“

Ústředna: „No, já nevím, určitě tam nebude,
ale když se vám chce čekat...“

(Michal dost dlouho čeká...)



Pokorný: „Pokorný.“

Michal: „No, to je dobře, že tam jste, chtěl bych se přihlásit na kung-fu.“

Ústředna: „Mluvíte? Já tu mám další hovory, neobsazujte to zbytečně!!“

Michal: „Ježíšmarjá, já se snad nedovolám.“

Pokorný: „Chlapče, jsem tady vždy po třetí hodině, šetři peníze za telefon, přijď se přihlásit osobně, rád tě uvidím.“

Michal: „Děkuju, mohl bych přijít zítra.“

Pokorný: „To by šlo, budu tě čekat.“



Co k tomu?

- ◉ Bylo to lepší?
- ◉ Co mohl Michal udělat ještě lépe?
- ◉ Pomohla by tužka a papír?
- ◉ Jak mohl dát slečně v ústředně na vědomí, že mu dochází kredit?
- ◉ Mohl být vůči panu Pokornému zdvořilejší?



Co s tím?

- Co si měl Michal před telefonováním připravit?
- Byl dost zdvořilý, ale i důrazný?



Promyslete si

- Jak dlouho být u telefonu, když se nic neozývá?
- Co říci do telefonu:
 - když se ohlásí volaný
 - když se ohlásí ústředna
 - když díky ústředně cestujeme po podniku
 - když máte na kreditu „velmi málo“ ...
 - když nám řeknou: „musíte počkat, jste v pořadí...“
 - když se na čísle ozve úplně cizí účastník
 - když se po několikátém volání na správném čísle ozve opět někdo jiný
 - když při návštěvě v cizím bytě musíte „zdvihnout“ telefon
 - když už chcete skončit, ale váš partner by si chtěl povídat...



Co jsme se dozvěděli?

- Do telefonu neříkáme „Halo“, ale představíme se jménem: „Dobrý den, tady Michal Novák...“
- Když nám někdo volá do práce, neříkáme: „Haló, tady firma Sevšímhotov, ale tady Novotný, firma Sevšímhotov...“
- Se spojovatelkou mluvíme pomalu a zřetelně a řekneme přesně, koho chceme...
- Mluvím spisovně..., víme proč?



Co jsme se dozvěděli?

- Mějme vždy po ruce bloček s propisovačkou.
- Nadiktované údaje přečteme ještě jednou a pomalu (pro kontrolu).
- Předpokládáte-li, že na druhém konci bude záznamník, připravíme si předem, co chceme nadiktovat
- Na druhém konci nás nevidí, proto dáme občas najevo, že jsme přítomni: ano, slyším, souhlasím...
- Nejlepší telefonát je ten, který je stručný (a ... pro nás laciný), cílem je sjednat si schůzku, ne vyjednat obchod po telefonu.



KONEC



Zdroje

- klipart s. 1. [cit. 2011-04-05]. Dostupné pod licencií Public domain na WWW:
<<http://www.pdclipart.org/displayimage.php?album=142&pos=25>>
- klipart s. 2. [cit. 2011-04-05]. Dostupné pod licencií Public domain na WWW:
<<http://www.pdclipart.org/displayimage.php?album=142&pos=43>>
- klipart s. 15. [cit. 2011-04-05]. Dostupné pod licencií Public domain na WWW:
<<http://www.pdclipart.org/displayimage.php?album=108&pos=120>>

