Татарстан Республикасы муниципаль хезмәткәрләренең хезмәт урынында үз-үзләрен тотышы буенча

РЕКОМЕНДАЦИЯЛӘР

Телефон аша сөйләшүләр алып бару

1. ***Сәламләү***

«Исәнмесез», «Хәерле иртә» (8.00 дән 12.00 сәгатькә кадәр), «Хәерле көн» (12.00 дән 18.00 гә кадәр), «Хәерле кич» (18.00 дән соң);

органның исемен, телефон шалтыравын кабул иткән хезмәткәрнең фамилиясен, исемен, атасының исемен хәбәр итәргә;

ярдәм тәкъдим итәргә («Тыңлыйм Сезне. Сезгә ничек ярдәм итә алам?»).

2. ***Гомуми рекомендацияләр***

- артык кычкырып та, артык тыныч та сөйләшмәскә, сүзләрне ачык һәм аңлаешлы итеп әйтергә;
- артык тиз дә, артык акрын, сузып та сөйләшмәскә.Артык тиз сөйләм телефон аша авыр кабул ителә.Артык акрын сөйләм исә ачуны китерә: телефон ул – тиз аралашу ысулы;
- ышанычлы тон белән, тыныч сөйләшергә, төртелмәскә һәм кабаланмаска. Тавыш тембры никадәр түбәнрәк булса, шулкадәр яхшырак. Югары тавыш телефон аша хәтта сызгыру кебек ишетелергә мөмкин. Үз тавышыңны түбәнрәк итү өчен аның тизлегенә игътибар бирергә кирәк. Сөйләм тизрәк булган саен, тавыш та югарырак булып ишетелә;
- мөрәҗәгать итүчегә исеме, атасының исеме белән эндәшергә («Мин кем белән сөйләшәм?», «Рәхим итеп, исемегезне, атагызның исемен әйтегез әле», «Үзегез белән таныштырыгыз зинһар», «Мин Сезгә ничек мөрәҗәгать итә алам?», яисә исемсез генә мөрәҗәгать итәргә мөмкин («Әйтмәссезме», «Әйтегез әле зинһар», «Гафу итегез»). Мөрәҗәгать итүчене «хатын», «ир», «кыз» дип атарга ярамый һәм башкалар;
- әгәр телефон шалтыравын Сезгә эш буенча килүче белән сөйләшү вакытында кабул итсәгез, шалтыратучының телефон номерын язып алу һәм икегез өчен дә уңайлы вакытта кабаттан шалтыратырга вәгъдә бирү; әгәр килүче белән сүзегез азагына якынлашкан булса, трубканы куймыйча гына, бераз көтеп торуын үтенү киңәш ителә («Трубканы куймагыз, көтеп торыгыз

зинһар, мин килүчегә хезмәт күрсәтәм»); берничә минуттан шалтыратуын сорау киңәш ителә;

- әгәр телефоннан шалтыратканда белгеч вакытлыча урынында булмаса, мөрәҗәгать итүче калдырырга теләгән мәгълүматны язып алырга һәм аны белгечкә тапшырырга яисә мөрәҗәгать итүченең яңадан шалтыратуын, үз координатларын калдыруын сорарга; башка белгеч белән сөйләшергә тәкъдим итәргә;
- телефон линиясендә шалтыратучыны тоташтыруга көттереп тору вакыты 40 секундтан да артмаска тиеш. Аннары һәр 30 секунд саен көтеп торучыдан аның әле һаман да көтәчәкме икәнен яки башка вариантны кулайрак күрүен сорау кирәк соңрак шалтырату, үз координатларын калдыру);
- әгәр хезмәткәр мөрәҗәгать итүчегә шул вакытта җавап бирә алмаса, аның телефон номерын язып алу һәм икесенә дә уңайлы вакытта шалтыратуны вәгъдә итү киңәш ителә («Телефоныгызны әйтегез, мин сезгә ___ минут эчендә шалтыратырмын», яисә аның берничә минуттан кабат шалтыратуын сорагыз «Зинһар өчен, 20 минуттан шалтыратыгыз»;
- телефоннан сөйләшкәндә «Мин белмим», «Без моны эшли алмыйбыз», «Юк», «Барысы да төшке ялда», «Хәзер беркем дә юк», «Соңрак шалтыратыгыз» һәм башка шундый сүзләр әйтмәскә тырышырга кирәк;
- сөйләшүне өзәргә кирәк булган очракта, шалтыратучы алдында гафу үтенергә, аңа хәзер сөйләшүне дәвам иттерүнең мөмкин булмавын хәбәр итәргә һәм мөрәҗәгать итүчегә җайлы вакытта кабат шалтыратуыгыз турында килешергә тиешсез (төгәл вакытын билгеләргә).

3. ***Сөйләшүне тәмамлау (саубуллашу)***

«Сау булыгыз», «Бар да яхшы булсын», «Изге эшләр Сезгә», «Шалтыратуыгызга рәхмәт», «Без һичшиксез иртәгә Сезгә шалтыратырбыз».

Белгечкә шалтыратканда телефон аппаратының дүртенче сигналыннан соң элемтәгә керергә тырышмаска кирәк.