

PUHELINTILANTEET

Puhelintilanteet jännittävät joskus, mutta yleensä aivan turhaan. Sinun täytyy vain kertoa tärkeät asiat niin, että toinen ymmärtää. Yritä sanoa asia helposti ja yksinkertaisesti. Jos et ole varma, ymmärsittekö toisianne, kannattaa tarkistaa.

Jos toinen puhuu liian nopeasti tai et ymmärrä, voit pyytää:

Anteeksi, voisitko puhua hitaammin.
Anteeksi, voisitteko toistaa/sanoa uudestaan.
Sanotko/sanoisitteko vielä kerran.

Jos et ole varma, oletteko ymmärtäneet toisianne, voit sanoa:

Ymmärsinkö oikein, että...
Varmistan vielä, että...
Ymmärsithän, mitä tarkoitin?

Oliko siis niin, että...
Tarkistan vain, että...

Kun soitat jollekulle, kerro:

1) Kuka olet (ja mistä soitat)?

Olli Nenonen tässä, huomenta!
Tässä on Max Gottschalk Pesosen putkiliikkeestä, hei.

Jos puhelu menee puhelinvaihteeseen tai siihen vastaa joku muu kuin se, jolle yritit soittaa, voit sanoa:

Haluaisin puhua Virve Komulaisen kanssa.
Onkohan Tuo Lindström paikalla?

2) Miksi soitat?

- Haluatko kertoa jotakin/informoida jostakin?

Soitan, koska haluan kertoa...
Soitan kertoakseni/informoidakseni/antaakseni tietoa...
Minulla olisi nyt nämä kyselyn tulokset, joista puhuttiin...

- Haluatko kysyä jotakin?

Soitan, koska haluan kysyä, voisinko saada...
Soitan, koska haluan tiedustella...
Soitan kysyäkseni/tiedustellakseni...

Voit myös käyttää ilmausta **soittaa jostakin** (asiasta, jonkin takia), mutta huomaa, että se ei vielä kerro, haluatko kysyä vai kertoa. Voit myös kertoa, **mitä asiasi koskee** tai **millä asialla soitat**.

Esimerkiksi:

Soitan niistä tutkimustuloksista.
Asiani koskee asiakaspalautettanne.
Soittelen sellaisella asialla, että...

KUN VASTAAT PUHELIMEEN

Vastaa puhelimeen koko nimelläsi tai niin kuin sinun työpaikallasi on tapana.

Olli Nenonen.
Firma Oy Ab, markkinointi, Anne Karvonen.

Jos soittaja ensin vain esittelee itsensä, mutta ei ala heti kertoa, mikä hänen asia on, voit kysyä:

Kuinka voin auttaa?
Voinko olla avuksi?
Mitä sinulla oli mielessä?
Millaisella asialla soittelet(te)?

Jos et jostain syystä pysty hoitamaan asiaa, tai se kuuluu muille, sano kohteliaasti:

Anteeksi, pieni hetki.

Pyydän puhelimeen toisen henkilön (kenet?), hän osaa vastata (Teille) paremmin.
Anya Mehsud osaisi auttaa. Hän vastaa näistä asioista.

Jos sinun pitää kirjoittaa jotain ylös ja toinen puhuu liian nopeasti, voit sanoa:

Pieni hetki, kirjoitan ylös.

Anteeksi, sanotko hitaammin, niin kirjoitan samalla.

Jos et osaa tai voi kertoa soittajalle, mitä hän haluaisi tietää, eikä muita ole paikalla, voit sanoa:

Nyt en valitettavasti pysty vastaamaan, mutta voitko soittaa myöhemmin uudelleen?
Valitettavasti en osaa vastata, mutta haluatko jättää soittopyynnön Olli Nenoselle?
Sanoisitko vielä uudestaan Teidän nimen?
Mihin numeroon sinulle voi soittaa?

KUN LOPETAT PUHELUN

Varmista, että henkilö, jonka kanssa puhut, on samaa mieltä siitä, että puhelun voi lopettaa.

Jos et ole puhelun lopussa varma, onko kaikki tarvittavat asiat puhuttu, voit kysyä:

Oliko tässä kaikki?

Oliko vielä muuta?

Tässä olivat varmaan tärkeimmät?

Onko tämä tällä selvä?

Asia selvä, kiitos, hei!

Kiitos soitosta!

Palataan asiaan!

Hyvää päivänjatkoa!

Hei!

Kiitos, kuulemiin!

Palataan!

Kiitos samoin.

Lopeta puhelu.

PUHELINVASTAAJA

Jos käytät puhelinvastaajaa, kerro lyhyesti tärkeimmät asiat. Esimerkiksi:

Soitit Firma Oy:n markkinointiasistentin Anne Karvosen numeroon. Valitettavasti en juuri nyt voi vastata puhelimeen, mutta jätäthän äänimerkin jälkeen yhteystietosi, niin soitan sinulle mahdollisimman pian. Kiitos, kuulemiin!

tai

Anne Karvonen tässä, hei. Olen lomalla 6.1. asti. Kiireellisissä asioissa voitte ottaa yhteyttä Olli Nenoseen numeroon 040 123456. Kiitos, hei!

Jos numerossa, johon soitat, vastaa puhelinvastaaja, jätä viesti. Muista kertoa:

- Kuka olet ja mistä soitat.
- Mitä asiasi koskee.
- Mihin numeroon haluat, että sinulle soitetaan takaisin.
- Muista myös vastaajalle lopputervehdys: "Kiitos hei!"

Esimerkiksi:

Max Gottschalk Pesosen putkiliikkeestä, terve! Soitan siitä tilauksesta, joka jäi viimeksi vähän kesken. Olen nyt tarkistanut asian ja pystyisin tekemään tilauksen loppuun. Soittaisitko minulle numeroon 040 123 456. Kiitos, hei!

Lähde: Jepa Piirainen, Työelämän suomea 2 (Finn Lectura/Otava)