



الجمهورية اللبنانية  
وزارة المالية

## سلسلة التدريب



خدمة الهاتف:  
مهارة وإحتراف

يُوزع مجاناً

المعهد  
معهد باسل فليحان

الجمهورية اللبنانية REPUBLIQUE LIBANAISE  
وزارة المالية MINISTRE DES FINANCES  
Inances Basil Fuleihan  
INSTITUT DES FINANCES INSTITUT BASIL FULEIHAN

This document was downloaded from the website of Institut Des Finances Basil Fuleihan

and is copyrighted work.

٢

تمهيد

٣

١. الاتصال بالمواطن

٣

١. عرّف عن نفسك

٣

٢. تأكد من تحقيق الهدف ووصول الرسالة

٤

٣. ترك رسالة صوتية

٤

٤. الوضع بالانتظار

٥

٢. مقوّمات المكالمة الناجحة

٥

١. نبرة الصوت ووتيرته

٥

٢. اللغة والتعابير المستعملة

٥

٣. الابتسامة!

٦

٤. مهنية وإيجابية

٦

٥. إنهاء المكالمة ومتابعة الإتصال

٧

٦. كنّ إيجابياً في استعمال المفردات والجمل

٨

٧. محيطك والهاتف

٨

٣. وللمسؤولين أيضاً حصتهم

٨

الخاتمة

أعدت هذا الدليل السيدة جنان غانم الدويهي وراجعت السيدات لنا عقيقي وجيد بكداش ورائيا أبو جودة، من المعهد المالي. أشرفت على إعداد السيدة ليلى البيض بساط محبرة المعهد. تصميم المحتوى وتنفيذه: السيدة دوللي الهاروني. تصميم الغلاف: Graphic Shop. طباعة: المطبعة العربية بيروت ٢٠١٦

This document was downloaded from the website of Institut Des Finances Basile Fudjikan



© Institut Des Finances Basil Fuleihan

This document was downloaded from the website of Institut Des Finances Basil Fuleihan  
and is copyrighted work.

## ١. الاتصال بالمواطن

### ١. عرّف عن نفسك

عند إجراء المكالمات الهاتفية أو تلقيها، لا بد من التعريف عن أنفسنا بشكل واضح أي بذكر الاسم الكامل والدائرة المحددة. ويمكن أن نسأل عن الشخص المطلوب أو من ينوب عنه. نتأكد أننا مع الشخص المناسب ثم نعرض هدف اتصالنا وذلك تفادياً لتكرار الحديث نفسه مرات عدة.

### ٢. تأكد من تحقيق الهدف ووصول الرسالة

كم من مرة ننهي فيها المكالمات مع شخص ما وننقل الخط لنعود ونتذكر أننا نسينا أو أهملنا ذكر نقطة محددة، لتفادي هذا الوضع، يمكن الاستعانة بما يفعله عادة الصحفيون، أي تحضير المكالمات سلفاً والتذكر دائماً الإجابة عن الأسئلة الستة الآتية:

الهدف من الاتصال	• لماذا الاتصال بهذا الشخص؟
المضمون أو الرسالة التي يجب أن تصل إلى الآخر	• ماذا سيتضمن الاتصال؟
هل هناك موعد أو تاريخ معين يجب التذكير به أو التشديد عليه	• متى موعد العمل؟
هل وصلت الرسالة إلى الشخص المعني	• من المعني؟
هل هناك مكان معين يجب التذكير به أو التشديد عليه	• أين المكان؟
هل تم توضيح الخطوات التي تؤدي إلى تحقيق الغاية من الاتصال	• كيف يتم التنفيذ؟



## تهييد

إن خدمة الهاتف في الوزارات والإدارات العامة هي "خدمة عامة" تعكس إلى حد بعيد مدى احتراف الموظف والمؤسسة التي يمثلها. ويمكن لمكالمات هاتفية بسيطة أن تبني علاقة إيجابية وبناءة كما يمكن أن تؤدي، عن غير عمد، إلى سوء تفاهم ونزاع تكون الإدارة بغنى عنه.

من الملاحظ أن غالبية الوزارات والإدارات العامة في لبنان تفتقر إلى خدمة هاتف محترفة وأن المواطن يشكو دائماً من عدم تلبية حاجاته أو عدم حصوله على المعلومات والإرشادات الدقيقة والكاملة.

من هنا، يهتم المعهد المالي - معهد باسل فليحان، أن يضع بين أيديكم هذا الدليل العملي الذي يتضمن إرشادات حول مضمون المكالمات الهاتفية وتوقيتها ويركز على أهمية نبرة الصوت واللغة المعتمدة ويحاول أن يلفت نظر القارئ إلى أهمية اللباقة والإيجابية على الهاتف. نأمل أن يساهم هذا الدليل في جعل خدمة الهاتف في الإدارات والمؤسسات العامة أكثر احترافاً. أملنا أيضاً أن يحث هذا الدليل المسؤولين على إيلاء خدمة الهاتف الاهتمام اللازم كونها تشكل عند المواطن للإنطباع الأول حول عمل الدولة.



## ١١. مقومات المعاملة الناجحة

### ١. نبرة الصوت ووتيرته:

عند اتصالنا بالشخص المطلوب، ولنجعله أكثر استعداداً للإصغاء والحوار، لا بد أن تكون نبرة صوتنا:

- واثقة وواضحة
- قريبة من المتكلم
- حيوية وطبيعية
- مخارج الحروف واضحة
- ألا تتعدى ١٢٥ كلمة في الدقيقة

### ٢. اللغة والتعبير المستعملة:

غالباً ما نشتكى من أن الشخص المتصل لا يفهم ما نريده منه أو لا يمكن أن يشرح لنا بشكل واضح ما يريده منا. حتى لو كان الوضع كذلك علينا في الحوار معه عبر الهاتف، اعتماد لغة:

- واضحة ومفهومة من الشخص المعني
- مبسطة وغير تقنية
- باللغة العربية وجمل قصيرة.

### ٣. الابتسامة!

عندما نتحدث مع الأشخاص عبر الهاتف، علينا الابتسام وكأننا في لقاء مباشر معهم، فعندما نبتسم تتغير نبرة صوتنا لتصبح أكثر ودية وطبيعية، فالابتسامه وحدها قادرة على النفاذ إلى مسامع المتلقي وهي تترك انطباعاتاً إيجابياً ورد فعل ودي.

## تمرين

تمرين على التحكم في نبرة صوتك			
لكي نحاول معرفة نبرة صوتك، وكيف تتحكم بها، قم بالتمرين الآتي: اتصل بزميل لك وأطلب منه إبداء رأيه، وبالنتيجة حاول أن تحدد ما هو مطلوب لتحسين نبرة صوتك.			
غير محبذ		محبذ	
<input type="checkbox"/>	عميق جداً	<input type="checkbox"/>	يسر الاستماع إليه
<input type="checkbox"/>	يخرج من الأنف	<input type="checkbox"/>	نبرات مختلفة
<input type="checkbox"/>	مونوتوني	<input type="checkbox"/>	تواتر طبيعي للكلمات
<input type="checkbox"/>	صوت ضعيف	<input type="checkbox"/>	لفظ واضح للكلمات
<input type="checkbox"/>	صوت منخفض	<input type="checkbox"/>	كأنني أبتسم
<input type="checkbox"/>	الكثير من الصمت	<input type="checkbox"/>	لهجة مناسبة

© Institut Des Finances Basil Fuleihan

### ٣. ترك رسالة صوتية

يتعذر في بعض الأحيان الاتصال بالشخص المعني لسبب أو لآخر، وقد يضطر الموظف إلى ترك رسالة مع عاملة الهاتف أو على جهاز الهاتف الآلي، وفي الحالتين، لنحرص على أن تتضمن الرسالة:

- اسمنا الكامل واسم المديرية بشكل واضح.
- رقم هاتفنا مع رمز المنطقة ورقم التحويل إلى مكتبنا (إذا توفر).
- الشرح لماذا نريد من الشخص المعني إعادة الاتصال بنا.
- تحديد المهلة الزمنية للرد علينا.
- الشكر.

### ٤. الوضع بالانتظار

- ▶ في حال تمّ وضعنا بالانتظار ولمرات متكررة أو لوقت طويل، يمكن القول لعاملة الهاتف أننا لا نريد الانتظار وفي هذه الحالة يمكن:
  - ترك رسالة واضحة.
  - السؤال عن أفضل وقت للاتصال بالمعني.
- ▶ في حال اضطررنا لترك المتصل به في الانتظار، نحرص على:
  - عدم تجاوز فترة الثلاث دقائق كحدّ أقصى.
  - إعلامه عن هدف وضعه في الانتظار.
- ▶ الصمت: من المهم أن لا نترك مجالاً لصمت غير مبرر عبر الهاتف.

### تحويل المخابرة إلى الشخص الصحيح!

قد يحتاج الشخص المتصل إلى معلومات إضافية أو إرشادات تفصيلية؛ المطلوب في هذه الحالة تحويل الاتصال إلى الشخص المناسب داخل الوحدة الإدارية المناسبة مع تزويد المتصل باسم الشخص المعني وصفته قبل القيام بعملية التحويل. وفي حال عدم وجوده، الطلب إلى المتصل معاودة الاتصال في وقت يتواجد فيه المعني.



## مباشرة بعد إنهاء الاتصال، نسال أنفسنا:

مع من تكلمنا؟  
عن ماذا تحدثنا؟  
على ماذا اتفقنا؟  
ما الوعود الواجب الرد عليها؟  
كم من الوقت تكلمنا؟  
هل يجب أن نبلغ الرسالة إلى زميل ما؟  
هل هناك متابعة مطلوبة؟

**متابعة الاتصال:** إن متابعة الاتصال ومقرراته والملفات الجارية يعتبر أمراً مهنيًا بامتياز. إن المتابعة تحتاج إلى جهد ووقت إلا أنها الطريقة الوحيدة لضمان النوعية والاحتراف في العمل. فمعظم المكالمات تحتاج إلى متابعة.

لا تتأخر أبداً بإجراء اتصال لاستكمال المقررات الناتجة عن المكالمات الهاتفية حتى في أصعب الظروف. فالمتابعة الجدية من شأنها أن تعكس صورة التعاون في إدارة ما ودرجة تنبه موظفيها واحترامهم لمسؤولياتهم.

## ٦. كنّ إيجابياً في استعمال المفردات والجمل

يمكن من خلال تغيير بعض التعابير الاقتراب أكثر من الناس وجعلهم أكثر تعاوناً!!!

تفادى أن تقول ...	واستبدالها ب ...
"كان من المفروض أن.."	"هل من الممكن؟" "هل من الممكن إعداد الملف والمراجعة لتسليمهما إلى السيد فلان فور عودته يوم الجمعة المقبل؟"
"كان من المفروض أن يعود الموظف من الغداء."	"سيعاود الإتصال بكم فور عودته إلى المكتب."
"لا يمكن.."	"يمكن.." "نقبل الطلبات من يوم الاثنين إلى الجمعة، بين الساعة ٩،٠٠ صباحاً والساعة ٤،٠٠ بعد الظهر."
"لا يمكن الاتصال برئيسة الدائرة قبل يوم غد."	"يمكن الاتصال برئيسة الدائرة غداً بعد الساعة التاسعة صباحاً."
"لا يمكنني شيئاً. عليك مراجعة الحاسبة."	"هل يمكنك مراجعة الحاسبة. عند الأستاذ فلان. أيام الخميس والجمعة."

بعد مكالمات صعبة من المستحسن أخذ استراحة صغيرة، يفرغ فيها الموظف أحاسيسه، ويتجاوز الموضوع قبل الاستمرار في العمل.

## إذا كان المتصل غاضباً...

حاول أن تفهم المشكلة وأن تبديد الغضب وأن تساعد على التوصل إلى الحل الأنسب.  
الصمت في هذه الحالة يمكن أن يكون إيجابياً وعاملاً مساعداً في الحفاظ على الهدوء واللباقة.

## تذكر...

إن غضب المواطن ليس موجهاً إليك شخصياً فلا علاقة مباشرة تربطك به. كن متفهماً وصبوراً.



## ٤. مهنية وإيجابية

إن اللباقة عبر الهاتف والقدرة على تلبية حاجات المواطن تعكس مدى مهنية الموظف واحترامه لهوية المتصل بغض النظر عن مكانته ووظيفته وتعكس كذلك احترام الموظف للإدارة أو المؤسسة التي يعمل فيها. ويمكن إيجاز بعض الأمثلة في هذا المجال على الشكل التالي:

عند تلقي الاتصال	عند إجراء المكالمات الهاتفية
من المستحسن رفع السماعه في أقل من ٤ رنات فيشعر الشخص المتصل أننا متوفرون ومستعدون لخدمته	من المستحسن سؤال الشخص إذا ما كان الوقت ملائماً للاتصال
من الضروري الإصغاء وفهم حاجات المتصل	يجب شرح سبب الاتصال
من الضروري الإجابة على الأسئلة بشكل واضح وكامل ودقيق والتأكد من أن المتلقي راضٍ عن الخدمة	يجب شرح ما هو مطلوب بشكل موجز وواضح والتأكد من أن المتصل أدرك جيداً الهدف من الاتصال

بعض خصائص الاتصال الناجح	
استعمال تعابير "أستاذ" و"سيدة" مع المتصل	التهديب:
التعريف عن أنفسنا	التعريف:
أن نكون واثقين من إيجابياتنا	الوضوح:
أسئلة محددة أو الصمت عند الحاجة (مع الشخص الثرثار أو الغاضب، الخ.)	ضبط المكالمه:
المرونة والإيجابية في التعاطي مع الآخر. يجب تفادي الضجة خلال فترة الاتصال	الإيجابية:

## ٥. إنهاء المكالمه ومتابعة الإتصال

عند ختام المكالمه يجب علينا:

- عدم المبادرة إلى إنهاء المكالمه والتأكد أن المحادثه قد انتهت قبل إفعال الخط.
- من المحبذ ترك أثراً إيجابياً. ("نحن هنا لخدمتكم"، "هل من استفسار أخير؟"، "نحن سعداء لتمكننا من الاتصال بكم"، "نحن نشكر ثقتكم" الخ).
- تليخيص أهم ما ورد في المكالمه والتأكد من أن الشخص المعني ليس لديه أي استيضاحات وأن الخطوات اللاحقه واضحه للجهتين.
- شكر المتصل على استماعه ووقته.
- أن ندعه يقفل الخط أولاً.

© Institut Des Finances Basil Fuleihan

This document was downloaded from the website of Institut Des Finances Basil Fuleihan

and is copyrighted work.

10 امتحان  
البنوك

حقوق الطبع محفوظة للجمعية المالية / الطبعة الأولى - تشرين الأول ٢٠٠٦

© Institut Des Finances Basil Fuleihan

This document was downloaded from the website of Institut Des Finances Basil Fuleihan

and is copyrighted work.

## ٧. محيطك والهاتف

لزيد من الفعالية في إنجاز المكالمات الهاتفية، من المهم توفير المكان المناسب للعمل:

- أ- المكتب: ليس المهم أن يكون المكتب نموذجياً ومرتباً، إنما المهم:
  - ▶ أن تتوفر الآلية التي تسمح بالحصول على المعلومة المطلوبة في أقل من ٣ دقائق؛
  - ▶ أن يتمكن أي موظف في غياب زميله من الحصول على المعلومة المطلوبة في أقل من ٣ دقائق؛
  - ▶ أن تكون كافة المستندات المطلوبة والأرقام والمعلومات مدونة بشكل واضح وسهل ومتناول اليد.

ب- الغرفة: هادئة ومريحة يطفى عليها جوّ العمل.

ج- الهاتف:

- ▶ التأكد من أن جهاز الهاتف يعمل جيداً ولا خلل فيه؛
- ▶ أن يتمكن الموظف من حسن استعمال جهاز الهاتف لناحية الوضع بالانتظار واسترداد المكالمات والتحويل إلى شخص آخر الخ.

د- ورقة وقلم: توفر ورقة وقلم بشكل دائم لتدوين الملاحظات أو جهاز معلوماتية مبرمج لحاجات الموظف.

## III. وللمسؤولين أيضاً حصتهم

إن للقيّمين على الإدارة مسؤولية أساسية في استحداث خدمة هاتف جيدة لاسيما لناحية اختيار الموظف المناسب للقيام بهذا العمل وتدريبه بالإضافة إلى تأمين تجهيز المكتب اللازم له في أداءه عمله.

ويعود للمسؤول أن يبقي موظف الهاتف على اطلاع بطبيعة عمل الإدارة ومعاملاتها ونشاطاتها وآخر المستجدات حتى يتمكن هذا الأخير من الردّ بالشكل المناسب على المواطن أو إحالته إلى الشخص الصحيح أو من ينوب عنه.

## الخاتمة

أمور كثيرة تؤثر في سلوك الموظف خلال يوم العمل. منها ما هو شخصي ومنها ما يتعلق بالوضع المهني أو المعيشي أو غيرها من الأمور. ويعود للموظف وحده أن يكون ايجابياً أو سلبياً في تعامله مع زملائه ومع المواطن. وعليه أن يتذكر دوماً أهمية دوره.

**إن الأمر ليس صعباً وهو يستحق المحاولة!**

تذكر أنك تمثل الإدارة العامة وتعمل في خدمة وطنك وشعبك.  
عد نفسك أنك ستكون ايجابياً ومحترفاً وعلى قدر ميمز من المهنية!!

This document was downloaded from the website of Institut Des Finances Basil Fuleihan



٥١٢. كورنيش النهر  
ص.ب: ١٦-٥٨٧٠  
بيروت، لبنان

© Institut Des Finances Basil Fuleihan

This document was downloaded from the website of Institut Des Finances Basil Fuleihan

and is copyrighted work.