



ŠOLSKI CENTER POSTOJNA

SREDNJA ŠOLA

Gimnazija Ilirska Bistrica

Referat pri predmetu Poslovno komuniciranje – POK (OK4)

BONTON UPORABE MOBILNEGA TELEFONA

Ključne besede: bonton, mobilni telefon, telefoniranje, pravila telefoniranja, poslovni
bonton

Avtor: Danijel Kovačič Grmek, 3. R/IB

Mentor: Gorazd Brne, univ. dipl. fil. in prof. soc.

Podpisani avtor izjavljam, da je ta pisni izdelek moje lastno delo.

Ilirska Bistrica, marec 2017

1 UVOD

Komunikacija poteka na različne načine in eden izmed teh je tudi telefonsko komuniciranje, ki je še posebej pomembno v poslovnem svetu.

Mobilni telefon imamo praktično že vsi – nekateri ga uporabljajo samo za igranje igrice, nekateri za klice in sporočila, nekaterim je pa mobilni telefon glavni vir komunikacije in vir zaslužka (prek telefona poteka poslovanje, sklepanje poslov)

V nadaljevanju vam bom predstavil pomen bontona pri mobilnih telefonih, kdaj se lahko odzovemo na klic, kolikokrat lahko pokličemo nazaj, če se oseba ne odzove ipd.

V zaključku pa so predstavljena pravila kako odreagiramo, če je naš klic sprejet in kako čim bolj po bontonu opraviti klic.

2 PREDNOSTI IN SLABOSTI MOBILNEGA TELEFONA

Prednost mobilnega telefona je, da lahko človek skorajda ob vsakem času uporablja mobilni telefon, da vzpostavi stik s komerkoli želi in je tudi vedno dosegljiv. Pomembno vlogo pa ima tudi v poslovnem svetu, kjer je marsikdaj odločilen dejavnik za uspeh in preko njega poteka poslovanje ali sklepanje poslov. Slabosti uporabe mobilnih telefonov so morda le lokacije, kjer se ne moremo pogovarjati oz. ni signala za sprejem klica.

Kjer ni dovoljena uporablja mobilnega telefona stoji znak s prečrtanim telefonom. Tega največkrat opazimo na bencinskih črpalkah, kjer lahko uporaba mobilnega telefona povzroči požar in na avtobusih, kjer lahko s telefonom motimo voznika.

Slika 1: Znak za prepoved uporabe mobilnega telefona



Vir: Prepovedana uporaba mobitela, <http://www.decal.si/prepovedana-uporaba-mobitela-1> (dostop: 10. marec 2017)

3 PRAVILA UPORABE MOBILNEGA TELEFONA

Pravila bontona uporabe mobilnega telefona (v nadaljevanju: mobilnik) določajo, da uporaba mobilnega telefona ni dovoljena, če pri tem motimo ostale v naši bližini oz. jih z uporabo mobilnega telefona silimo k poslušanju našega pogovora.

Slika 2: Uporaba mobilnika na različnih mestih



Vir: lastni (ustvarjeno: 10. marec 2017).

3.1 Uporaba mobilnika med poslovnimi sestanki in srečanji

Izključimo zvok in nastavimo vibracijo za sprejem sporočila ali klica. Pomembno je samo, da ne zvoni. V primeru, da je za nas klic med sestankom oziroma sporočilo izredno visokega pomena, se vsem prisotnim opravičimo (lahko tudi zapustimo

prostor), in opravimo pogovor ali odgovorimo na sporočilo, kar pa se mora zgoditi zelo hitro, saj imamo v pisarni ljudje, ki nas verjetno ne bodo čakali v nedogled. (Poslovni-bazar.si, 2010)

3.2 Uporaba mobilnika v restavraciji na poslovnem kosilu ali večerji

Nikakor ne smemo imeti mobilni telefon na mizi! Izklopimo glas in nastavimo na najtišje zvonjenje ali vibracijo. Če smo v pričakovanju pomembnega klica, se opravičimo in zapustimo mizo (gremo v WC ali pred restavracijo odgovoriti na klic) in se nato vrnemo k mizi. V nekaterih državah imajo nekatere ugledne restavracije tudi motilce signala – pri katerih je klicanje oz. sprejemanje klicev onemogočeno. Ti motilci pripomorejo k vzdušju, saj nekateri pari več časa preživijo na telefonu namesto, da bi uživali na večerji. (Poslovni-bazar.si, 2010)

3.3 Uporaba mobitela na javnih mestih

Telefon uporabljamo diskretno in ne govorimo glasno, da vsi slišijo naše pogovore. Komur je vseeno za bonton se javi na avtobusu in eno uro razlaga kako se je lepo imel. Pravilo je, da v kolikor smo v družbi množice, vedno pogovor opravimo, kar se da hitro, saj so povsod okoli nas radovedna ušesa. Nikoli se na javnih mestih ne smemo pogovarjati o poslovnih sestankih ali načrtih.

V javnih ustanovah (v gledališču, koncertni dvorani ali na gala plesu), če se le da, mobilnik pustimo v avtu ali v plašču (ki ga oddamo v garderobi), saj smo prišli v gledališče uživati v predstavi ne pa spremljati dogajanja na Facebooku. Ženske imajo to prednost, da lahko svoj mobilnik takoj spravijo v torbico. Za moškega pa je popolnoma neprimerno, da v svečani obleki v žepih nosi mobilni telefon. Če moramo opraviti telefonski klic (ali ga pričakujemo), se odpravite po svoj telefon opravimo razgovor zunaj prireditvenih prostorov.

Mobilni telefoni pa niso nezaželeni samo v gledališču temveč tudi na pogrebu. Če smo že na pogrebu si nastavimo mirno muziko (nikakor slovenske poskočnice, Bon Jovi itd.) – dogaja se, da na pogrebu telefon ne zazvoni samo še pokojniku. (Poslovni-bazar.si, 2010)

3.4 Telefoniranje na službeni poti

Upoštevati je potrebno prepovedi uporabe mobilnikov na javnih prevoznih sredstvih kot so letala in že prej omenjeni avtobusi, kjer je to predpisano. Upoštevati je potrebno obzirnost do sopotnikov. (Poslovni-bazar.si, 2010)

4 POGOVOR PREKO MOBILNIKA

Kako se bomo odzvali na klic je odvisno od tega, kdo nas kliče. V primeru, da nas kliče mati, se verjetno ne bomo oglasili z »*Dober dan, sin pri telefonu. Izvolite.*«

Torej se moramo prilagoditi klicatelju – je to šef, družinski član ali pa prijatelj. Vsakega se v telefonskem pogovoru obravnava drugače.

Najboljše prijatelje in svojce lahko pokličemo kadarkoli, če vemo, da niso na poslovnem sestanku.

Glede odziva na klic velja pravilo desetih sekund – če v desetih sekundah ne dobimo odgovora na naš klic potem je to znak, da ali je oseba na drugi strani zaposlena, ni slišala klica ali pa nam noče odgovoriti. V primeru, da ne dobimo povratnega klica pokličemo samo še enkrat. (Oranič, 2007)

Ljudi ne kličemo domov zaradi poslovnih zadev razen, če nismo bili dogovorjeni. V tem primeru se moramo držati dogovorjene ure. Na delovnem mestu pa ne smemo opravljati zasebnih klicev razen, če za to dobimo dovoljenje nadrejenega.

V primeru, če pokličemo napačno številko se moramo klicanemu opravičiti za napako in poskrbeti, da bomo pri ponovnem klicu pazljivejši.

4.1 Pravila telefoniranja po telefonu, če je naš klic sprejet

Takoj po vzpostavitvi zveze se predstavimo – tudi, če se na drugi strani izpiše naša klicna številka ali pa ime.

Drugo, kar storimo je, da poklicano osebo vprašamo, če jo motimo in če lahko govorimo z nami.

Če se klicana oseba oglasi torej še ne pomeni, da ima čas oz. je v prostoru (pisarna, na samem) za ustrezen pogovor z nami, na temo, o kateri želimo govoriti. Zato moramo to preveriti. Če se klicana oseba oglasi in nam reče, da trenutno nima časa za pogovor ponudimo nov termin oz. uro, razen če sogovornik sam predlaga uro, kdaj naj pokličemo nazaj.

Nikoli ne smemo sogovornika prositi, da nas pokliče nazaj kasneje – s tem mu povzročimo nevšečnost. Vljudno je, da če imamo neodgovorjeni klic pokličemo številko nazaj. Če gre za nam neznano številko, pa presodimo sami ali bomo vrnili klic ali ne. Pri telefonskem pogovoru je pomembno, da smo kratki in jedrnat. Od sogovornika ne smemo pričakovati, da bo z nami klepetal na dolgo in široko. (Oranič, 2007)

5 SKLEP

Med pisanjem referata sem podrobneje spoznal pravila oz. bonton pravilne uporabe mobilnega telefona pri komunikaciji na javnih mestih, sestankih, kdaj lahko kličemo in kdaj ne. Menim, da bi morali vse zapisano v tem referatu upoštevati v vsakdanjem življenju ne samo tisti, ki se udeležujejo poslovnih srečanj in sestankov ampak vsak sleherni človek. Pomembno je, da se ljudje slišimo in pogovarjamo, če že ne v živo pa vsaj preko telefona, vendar moramo paziti, da ob pravem času in na pravem mestu.

6 VIRI IN LITERATURA

B&B, d. o. o. (2015): Telefonsko komuniciranje s strankami [internet] Dostopno na: https://www.bb.si/doc/diplome/Oranic_Cvetka-Telefonsko_komuniciranje_s_strankami.pdf [10. 3. 2017].

Oranič, Cvetka (2007): Telefonsko komuniciranje. Diplomsko delo. Kranj: Višja strokovna šola B&B.

Počkaj, Mirjam, et al.: Poslovno komuniciranje (2008). Skripta za poslovno komunikacijo. Ljubljana: Zavod IRC.

Poslovni-bazar.si (2010): Bonton uporabe mobilnega telefona [internet]. Dostopno na: <http://www.poslovni-bazar.si/?mod=articles&article=2476> [10. 3. 2017].

YouTube (2016): Strokovnjak svetuje: Bonton 12 – Telefoniranje z mobilnim telefonom [internet]. Dostopno na: <https://www.youtube.com/watch?v=UbWBREul8KI> [10. 3. 2017].