

O uso correto do telefone

Folheto / 1979

Cód. Acervo: 13344

© Emater/RS-Ascar



Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.12287/13344>

Documento gerado em: 07/11/2018 18:03

O Repositório Institucional (RI) da Extensão Rural Gaúcha é uma realização da Biblioteca Bento Pires Dias, da Emater/RS-Ascar, em parceria com o Centro de Documentação e Acervo Digital da Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (CEDAP/UFRGS) que teve início em 2017 e objetiva a preservação digital, aplicando metodologias específicas, das coleções de documentos publicados pela Emater/RS- Ascar.

Os documentos remontam ao início dos trabalhos de extensão rural no Rio Grande do Sul, a partir da década de 1950. Portanto, salienta-se que estes podem apresentar informações e/ou técnicas desatualizadas ou obsoletas.

1. Os documentos disponibilizados neste RI são provenientes da coleção documental da Biblioteca Eng. Agr. Bento Pires Dias, custodiadora dos acervos institucionais da Emater/RS-Ascar. Sua utilização se enquadra nos termos da Lei de Direito Autoral, nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998.
2. É vetada a reprodução ou reutilização dos documentos disponibilizados neste RI, protegidos por direitos autorais, salvo para uso particular desde que mencionada a fonte, ou com autorização prévia da Emater/RS-Ascar, nos termos da Lei de Direito Autoral, nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998.
3. O usuário deste RI se compromete a respeitar as presentes condições de uso, bem como a legislação em vigor, especialmente em matéria de direitos autorais. O descumprimento dessas disposições implica na aplicação das sanções e penas cabíveis previstas na Lei de Direito Autoral, nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998 e no Código Penal Brasileiro.

Para outras informações entre em contato com a Biblioteca da Emater/RS-Ascar - E-mail: biblioteca@emater.tche.br

PRO.4.F/04
300/79

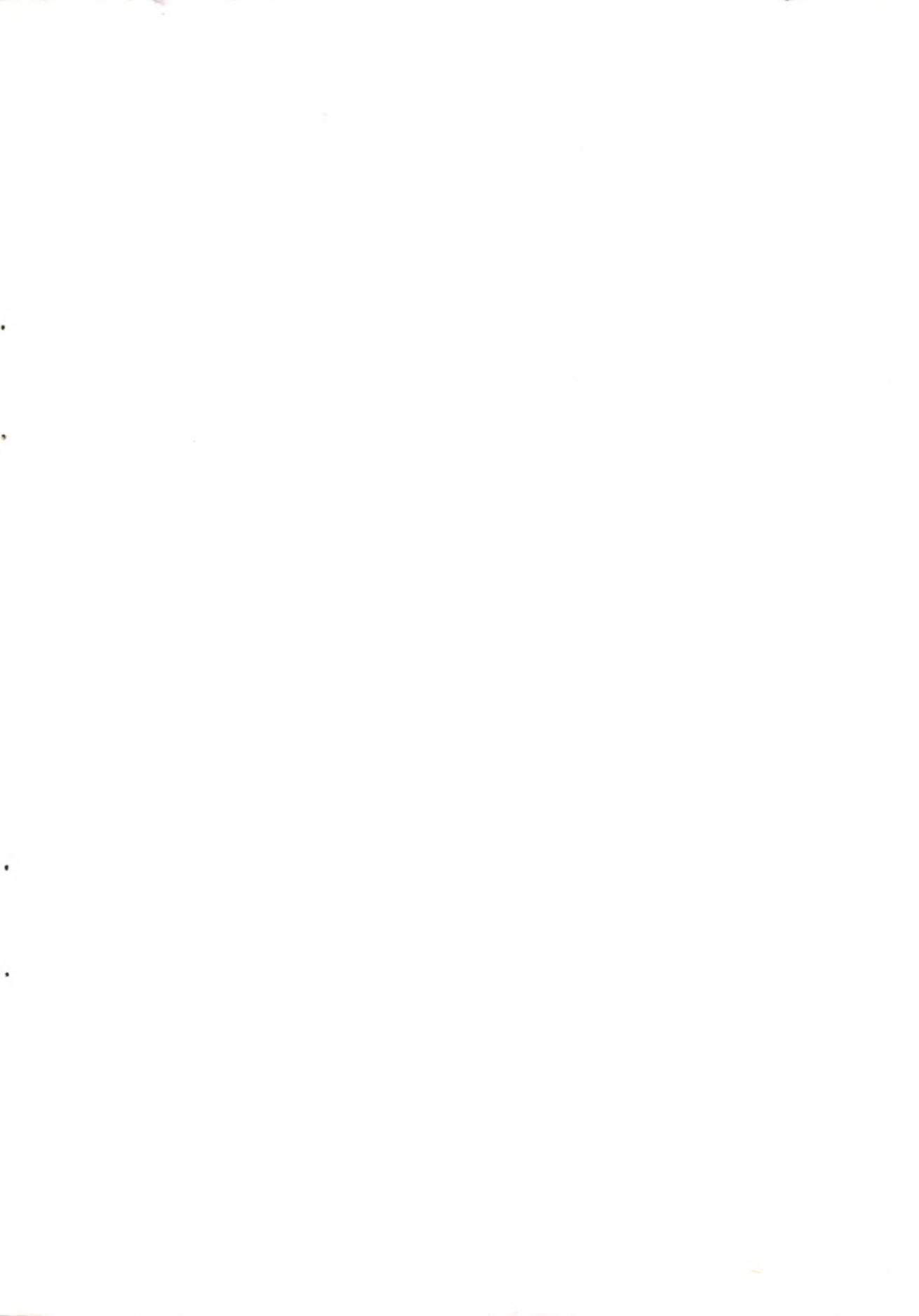
produzido na EMATER/RS

O USO CORRETO DO TELEFONE



EMATER-RS





lhor compreensão costumamos identificar cada letra com a inicial duma palavra conhecida.

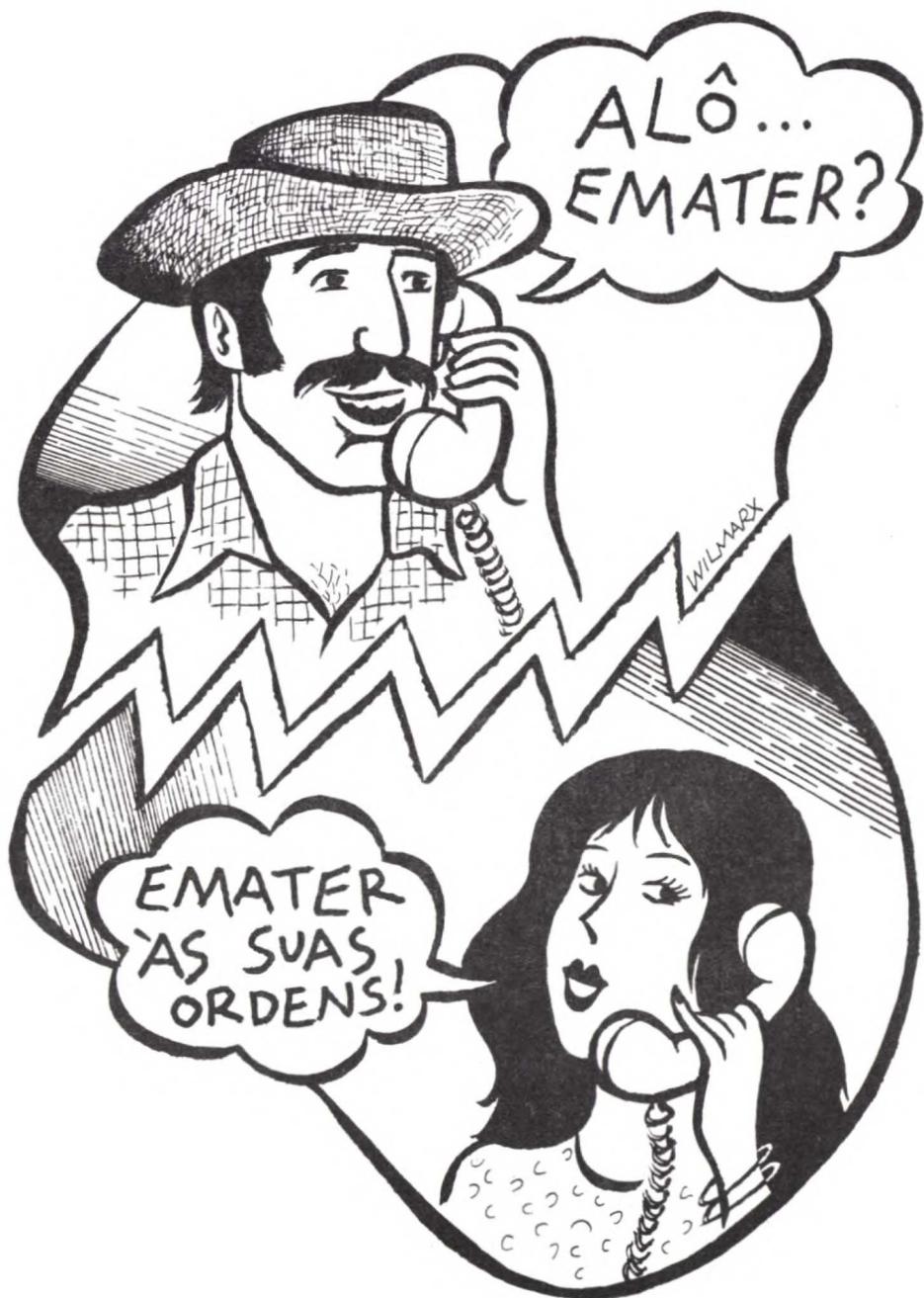
Se escolhermos as palavras ao acaso podem surgir novas confusões. Por isso devemos usar palavras-chave já estabelecidas.

As telefonistas das empresas telegráficas usam um código, para evitar erros na transcrição de suas mensagens. Como achamos muito longas as palavras-chave por elas utilizadas, sugerimos a adoção do seguinte código:

A - Água	J - João	S - Seda
B - Burro	K - Kaiser	T - Tatu
C - Casa	L - Livro	U - Unha
D - Dado	M - Mãe	V - Vaca
E - Erva	N - Norte	W - Whisky
F - Figa	O - Olho	X - Xadrez
G - Goma	P - Pato	Y - Yes
H - Homem	Q - Queijo	Z - Zebra
I - Íris	R - Rosa	

lembre-se

- Nada de "ALÔ"... "PRONTO".
- Identifique-se logo. Ninguém é adivinho.
- Nada de papo furado.
- Evite a espera enervante.
- Não faça perguntas prejudiciais.
- Seja amável, delicado e paciente.



ALÔ...
EMATER?

EMATER
AS SUAS
ORDENS!

WILMARX



soletrando ao telefone

Às vezes, numa conversa telefônica, surge a necessidade de se dizer letra por letra de algum nome de pessoa ou palavra. Para me-

DIGA	NÃO DIGA
<ul style="list-style-type: none"> ● Um momento por favor. ● O Senhor não se incomodará por esperar um minuto? O outro telefone está chamando. ● Um momento, por favor. Vou verificar no fichário. Talvez demore um pouco. ● Ele não está na sala. O Senhor quer que eu anote o recado? ● Ele está em reunião. O Senhor deseja que ele o chame quando terminar? ● Ele não está na cidade. Outra pessoa poderá resolver? ● Ele não virá hoje, nem voltará até o fim da semana, outra pessoa poderá resolver? ● Eu posso saber quem está falando para dizer ao Dr. ...? ● O Senhor poderia dar-me seu nome? 	<ul style="list-style-type: none"> ● Espere um minuto. ● Espera, aí. ● O Senhor vai ter que esperar um momento. ● Ele não chegou ainda. ● Ele foi tomar café. ● Ele não pode atender agora. ● Ele está muito ocupado. ● Ele não está. ● Ele está de licença, descansando. ● Quem é que está falando? ● Com quem estou falando?



ganhe tempo

Poucos segundos...

Nós falamos ao telefone todos os dias. E cometemos alguns erros fáceis de corrigir.

É muito comum atendermos ao telefone dizendo:

Alô!... Pronto!...

Isto obriga o interlocutor a perguntar:

- Quem fala?

Aí dizemos o nome e do outro lado querem saber qual a empresa, área ou setor.

Assim já se passaram 10 segundos, que multiplicados pelos muitos telefonemas recebidos nos numerosos escritórios da EMATER, podem representar uma perda de tempo equivalente ao tempo integral de 2 a 3 funcionários.

Diga assim:

- EMATER às suas ordens.

Ou então:

- Coordenadoria de Operações.

Ou ainda:

- Área de Metodologia e Comunicação.

Assim você poupará várias perguntas ao interlocutor, e tempo precioso para a empresa.

seja amável

Todos nós temos nossos dias de cansaço, nervosismo, preocupações. Nem por isso devemos ser indelicados. Tão pouco devemos responder grosseria com grosseria.

Uma resposta delicada e amável, na maioria das vezes, dissolve a irritação do interlocutor. Mais adiante ele se desculpará dos maus modos. Mas, se respondermos pedrada com tijolada, estragamos tudo.



algumas dicas

Nosso sucesso com as pessoas depende em grande parte do modo de dizermos as coisas. A seguir vão algumas dicas:





identifique-se logo

Não queira que seu amigo ou conhecido adivinhe quem está falando. Identifique-se logo. Assim você lucrarã:

- Seu amigo não perderã tempo valioso.
- Você desocuparã a linha, para outros poderem falar.
- Economizarã o tempo e o dinheiro da EMATER.



o papo furado

Se você costuma perguntar ao telefone:

- Como vai a patroa?
- Como estão os garotos?
- Como está a saúde da sogra?
- Que tal o jogo do INTER x JUVENTUDE?

E continuar por aí afora, passarão 10 a 15 minutos e você não terá falado do objetivo da ligação.

- O Coronel Ponciano.
- O Dr. Amadeu não está...

Quem atende ao telefone iniciou bem, dispensando o inútil ALÔ. Mas cometeu um grave erro, perguntando o nome do interlocutor, antes de informá-lo da ausência do Dr. Amadeu.

O Coronel Ponciano pode pensar: "O DR. AMADEU NÃO QUER ME ATENDER E ORIENTOU A SECRETÁRIA NESSE SENTIDO".

O correto é informar antes:

O Dr. Amadeu não está. Quer deixar recado?

Isto mostra que:

- O Dr. Amadeu não tem prevenção contra ninguém.

- A secretária é ativa e desejosa de informar ao chefe sobre as pessoas que o procuram.



pergunta prejudicial

- O telefone toca. Você atende e diz:
- Área de Comunicação.
 - O Dr. Amadeu está?
 - Quem quer falar com ele?

O mesmo vale das consultas internas.

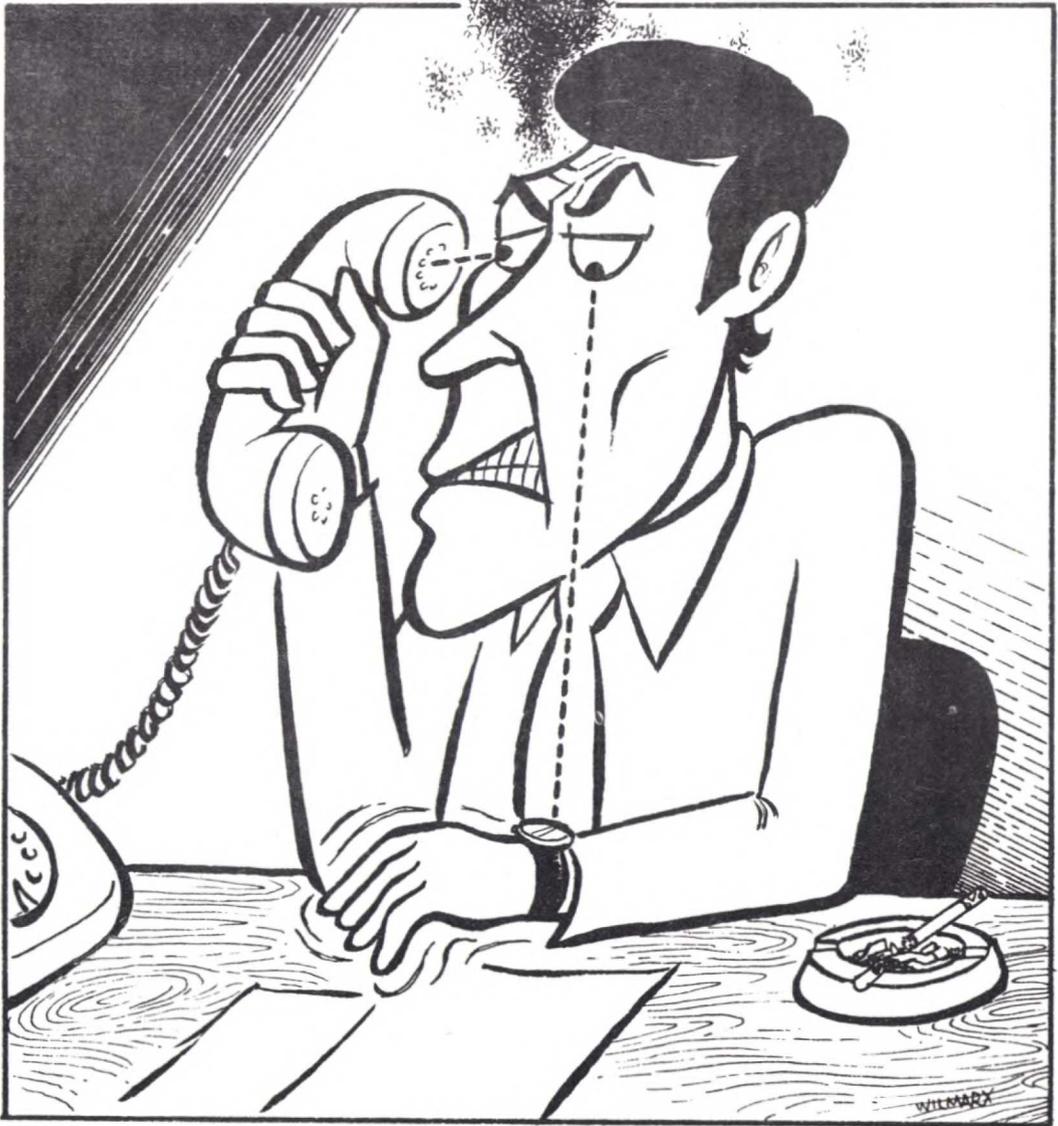
Não faça rodeios. Vá direto ao assunto.

Seu colega pode estar atendendo um cliente, que fica esperando impaciente, enquanto você vai desfiando detalhes sem importância e empacotando cascas de banana. Seu papo furado ou "consultinha" implicam no seguinte:

- despesas inúteis de telefone;
- linha ocupada;
- clientes impacientes;
- negócios perdidos;
- ordenados pagos inutilmente;
- serviços interrompidos.

Se não bastasse tudo isso, ainda há o dano à saúde da pessoa que precisa controlar a irritação natural, provocada pela conversa oca e sem propósito.

- Use o telefone racionalmente.
- Transmita os recados essenciais.
- Fale dos assuntos obrigatórios.
- Deixe as perguntas de cortesia, as curiosidades e os mexericos, para as reuniões sociais.



a espera enervante

O telefone toca. Atendemos e ouvimos uma voz:

- É o Dr. Marcelino?

- Sim.

- Um momento por favor. O Dr. Procópio quer falar-lhe.

Esperamos... Esperamos... Os minutos passam: dois, três, cinco minutos. Cansados de esperar, desligamos.

Resultado:

- perdemos cinco minutos;
- nosso telefone e o do Dr. Procópio estavam inutilmente ocupados durante 5 minutos;
- gastamos nossos nervos;
- nossa ligação interurbana não pôde ser completada.

Por isso, não faça como o Dr. Procópio, que se ausentou sem alertar a secretária. E você, secretária, esteja alerta.