



Nos dias de hoje, as correspondências eletrônicas são bastante usuais, por esse motivo, devemos nos lembrar de alguns pontos que são determinantes para a obtenção do sucesso na transmissão dessa comunicação sem ruídos:

- 1) A mensagem de sua secretária eletrônica deve ser gravada em voz clara e boa dicção, não se informando dados pessoais por motivo de segurança. Basta apenas: “Você ligou para o numero tal. Deixe seu recado. Obrigado (a).”;
- 2) Os recados deixados devem ser claros e resumidos, falando pausadamente ao dizer o numero do telefone para dar retorno juntamente com seu nome e sobrenome, para facilitar ao destinatário da mensagem a percepção de quem se trata;
- 3) Nunca ligue pra ninguém, ao menos que seja uma pessoa muito intima sua, após as 22:00 horas ou antes das 9:00 horas, principalmente nos finais de semana, feriados e no horário de almoço é válido perguntar: “Não estou interrompendo seu almoço?” E caso a resposta seja afirmativa, devemos ser breves;
- 4) Responda todos os seus e-mails na hora, mesmo que você tenha que pensar, ou dependa de falar com outra pessoa, mas pelo menos para o remetente saber que você já está a par do assunto dele;

5) Quando atender telefone pra uma pessoa que saiu, basta dizer que a pessoa saiu e anotar o recado, não dê muitas explicações;

6) É descortesia, após os cumprimentos, começar uma conversa comprida sem perguntar se o interlocutor está com tempo disponível ou até mesmo deixar a pessoa aguardando na linha por muito tempo;

7) Ao telefone, deve-se procurar estar com a voz clara, pronunciando bem as palavras e dando uma inflexão amável pra facilitar a boa compreensão da mensagem;

8) Não convém primeiro perguntar quem está falando pra depois dizer que a pessoa procurada não pode atender, pode dar a impressão que não houve interesse da pessoa procurada de lhe falar;

9) Quando não se pode anotar um recado corretamente, é preferível pedir para um retorno mais propício;

10) É incorreto uma pessoa mais jovem ou hierarquicamente inferior usar sua secretária para pedir uma informação a quem é mais importante, esses telefonemas devem ser sempre pessoalmente;

11) Não devemos usar uma autotitulação, dá-se o nome por extenso e, para facilitar, acrescenta um grau de parentesco ou de amizade com quem está sendo chamada. Quando se tratar de assunto profissional, quem chamou informa o nome de sua empresa e o objetivo de seu telefonema;

12) Ao fazer uma ligação pra um celular, deve-se perguntar se a pessoa chamada pode falar no momento, pois não se sabe onde a mesma se encontra;

13) Deve-se manter o celular desligado durante uma sessão de cinema ou teatro;

14) Não se divide a atenção entre quem está e nossa frente e a pessoa com quem se fala pelo celular, é falta de consideração para ambos, deve-se pedir licença e se afastar um pouco, falar baixo e apenas o necessário. Ao retornar a conversa, pede-se desculpas;

15) É sinal de consideração, quando alguém nos chamar pelo celular pra tratar de assunto de nosso interesse, pedir pra desligar e retornar a ligação, nos responsabilizando pela despesa;

16) A iniciativa de encerrar um telefonema cabe a quem chamou;

17) Quando houver visitas e o telefone comum chamar, deve-se pedir licença para atender.

Por EQUIPE PODER E BELEZA.