

Come si deve usare il telefono

Al personale delle grandi Aziende

Se dar lezioni di galateo è sempre stata cosa poco elegante, lodevole è invece l'insistenza nel consigliare dei modi di agire consoni al genere di lavoro e di attività che abbiamo la ventura di svolgere. Sarebbe puerile, per esempio, riconoscere che i negozianti ed i professionisti debbono in gran parte lo sviluppo dei propri affari al modo con cui sanno trattare colla clientela e col pubblico, e non ammettere che tutti, più o meno, ci troviamo nelle condizioni di dover avere contatti, per conto proprio o per conto altrui, con un pubblico che non è massa astratta di ignoti, ma complesso di persone più o meno note colle quali abbiamo rapporti di affari — direttamente od indirettamente — e che dobbiamo trattare colla maggior cortesia per il sacrosanto dovere comune di essere gentili con tutti, ma anche per le relazioni professionali o di ufficio che col pubblico abbiamo.

Negli uffici pubblici e nelle grandi Aziende, per esempio, si deve spesso notare che gli impiegati tengono un contegno poco consono al rapporto ch'essi dovrebbero impersonificare nei confronti delle persone colle quali essi debbono avere contatti, per ragioni d'ufficio.

Nei servizi pubblici

Sappiamo tutti le difficoltà di ottenere nei servizi pubblici l'abbandono di metodi inveterati, anche perchè non esistono interessati diretti capaci di intervenire ed ottenere col rigore ciò che i dipendenti dovrebbero fare spontaneamente.

La cosa è invece ben diversa nelle aziende private, ed in particolare in quelle che esercitano servizi pubblici, come gas, elettricità, ferrovie, navigazione, ecc. Gli sforzi che in questo campo si fanno per dare una moderna educazione al personale avente funzioni di contatto col pubblico sono, in molte aziende, notevoli. Citiamo il caso del Gruppo elettrico SIP, che ha svolto tutto un caratteristico programma di preparazione dei propri impiegati.

E poichè i contatti col pubblico attraverso il telefono sono i più frequenti e difficili per varie ragioni, citiamo molto volentieri ciò che la rivista *Sincronizzando*, edita dalla SIP e destinata al personale, ha pubblicato al riguardo:

Un bilancio occulto

« Una attività che non figura nei bilanci ma che è forse più preziosa ancora del capitale sociale per una azienda di interesse pubblico, è la fiducia dei suoi utenti. E la « parola parlata » dei direttori e del personale dell'azienda è uno dei tanti elementi di cui si serve il pubblico per giudicarci.

Sono tre le vie principali per le quali l'utente « prende contatto » con l'azienda, o viceversa. Il telefono, la corrispondenza, la visita personale. Se ci domandaste quale delle tre è la più importante, dovremmo rispon-

dervi con un'altra domanda: « Qual'è la gamba più importante d'una sedia che ne ha tre? ». Tutte tre sono egualmente importanti, si completano a vicenda, e contribuiscono in misura eguale allo scopo finale.

Cominciamo dal « telefono », questa invenzione italiana esportata in America e poi rimpatriata per cadere nel grembo monopolistico dello Stato.

Se il servizio telefonico non fosse monopolio statale, e quindi funzionasse meglio, sarebbe senza dubbio la « porta d'ingresso » della grande maggioranza degli utenti nuovi, ed il mezzo più attivo di contatto tra l'azienda e quelli già iscritti.



Il lavoro di un ufficio informazioni

Porta d'ingresso degli affari

Ma, anche com'è ora, è facile comprendere com'è necessario mantenere questa « porta » ben lubrificata e ben custodita. In una chiamata telefonica vi sono sempre tre parti in causa: chi chiama, la telefonista, e la persona chiamata. Non basta che una delle tre funzioni bene: occorre sincronismo. Per amore di argomento supponiamo che la centrale telefonica dello Stato funzioni perfettamente (un'ipotesi molto ardita, ma piacevole), e parliamo soltanto della persona che chiama e di quella ch'è chiamata, e del loro rapporto reciproco.

Si crede generalmente che parlare al telefono sia una cosa elementare e facilissima. E' uno sbaglio. Anche in questo dettaglio di servizio, si dovrebbero dare istruzioni sul come parlare bene al telefono, non soltanto dal punto di vista commerciale, ma anche da quello puramente meccanico. Pretendere di parlare al telefono e simultaneamente finire una somma e tenere a bada un altro interlocutore presente, è assurdo. Per non dover urlare, e ripetersi, occorre parlare direttamente nel trasmettitore, con le labbra vicine all'imbuto. Pare che tutti lo dovrebbero sapere: eppure non è così: si vedono spesso persone che parlano in direzione quasi opposta al trasmettitore. Occorre anche parlare con tono e velocità naturali.

L'arte del telefonare, se arte possiamo chiamarla, sta in gran parte nel parlare deliberatamente, quasi sottolineando le parole; ciò significa chiarezza ed enfasi. Al telefono, dal tono e cadenza del discorso e dalla scelta delle parole dipende l'impressione che si ottiene all'altra estremità.

Cortesia

L'essere cortesi al telefono non è facile come esserlo con una persona che ci sta davanti. Con questa, noi non usiamo quasi mai parole staccate, brusche, frettolose, e se occorre usarle ne correggiamo l'effetto con un sorriso. Ma il sorriso non si vede per telefono e quindi occorre essere meno frettolosi e più cauti nella scelta delle parole.

In una vasta azienda è spesso difficile raggiungere subito per telefono la persona che si desidera. E in questi casi entra in scena la cortesia degli addetti al centralino interno, che trovano le parole adatte a calmare l'impazienza di chi chiama, tiene nota delle chiamate per impiegati assenti dall'ufficio, accetta messaggi da recapitare, in una parola mantiene quel contatto tra pubblico ed azienda, che sarebbe diversamente interrotto dall'assenza momentanea della persona chiamata.

Ad una chiamata telefonica si dovrebbe sempre rispondere immediatamente: lasciare che il campanello continui a chiamare disperatamente ed invano, solo perchè stiamo parlando ad un altro presente, o tirando una somma, può essere indizio di olimpica serenità di temperamento, ma non di esatta valutazione dell'importanza del servizio. Trascurare una chiamata, può voler dire talvolta una buona occasione lasciata sfuggire, un affare importante perduto per l'azienda. Se pensiamo com'è irritante per noi sentirci dire « attenda un momento », ci rendiamo conto dell'impazienza altrui e del dovere di rispondere subito.

Esagerazioni cinesi... e italiane

Abbiamo presupposto in principio che il telefono di Stato funzionasse bene. Sappiamo tutti invece che il disservizio è spesso causa di inconvenienti seri per noi. Ma questa è appunto una buona ragione per non renderlo intollerabile anche all'interno. In Cina chi chiama la centrale si sente chiedere: « Che numero desidera l'onorevole figlio della luna e delle stelle? ». Voi dite il numero. Qualche minuto di silenzio, poi la telefonista vi dice a press'a poco: « Scongioro l'onorevole abbonato di perdonare l'inefficienza del servizio e di permettere all'umile schiava del centralino di avvertirlo che il numero è occupato... ». Questo esempio è forse un po'... esagerato: ma è più piacevole sentirsi dire queste parole, che non quelle generalmente usate da noi. Si direbbe che per molti è più facile essere burberi e laconici al telefono, ed inimicarsi la clientela, piuttosto che essere cortesi e pazienti: è vero che alle volte anche il temperamento più serafico è messo a dura prova dal telefono, ma se riflettiamo che lo stesso accade anche all'altra estremità della linea, supporteremo certo con maggiore rassegnazione le manchevolezze del telefono e questa difficile virtù diventerà poi un'abitudine.

Soprattutto, non dobbiamo mai credere di essere troppo occupati per poter rispondere prontamente e con calma cortese ad una chiamata: nessuno dev'essere o crederci tanto « occupato » da non poter prestare immediata attenzione allo squillo del telefono, che può significare per l'azienda due cose della massima importanza: l'acquistarsi un utente nuovo, o conservarsi l'affezione di un utente vecchio ».

