



Telephoning

Kao što smo već nekoliko puta rekli, poslovna komunikacija se danas pretežno obavlja preko elektronske pošte, ali, a to smo isto pominjali, ponekad situacija nalaže brzu reakciju te je i telefoniranje važan segment našeg kursa. Krenimo od diktiranja telefonskih brojeva: kaže se cifra po cifra, jedino se o kaže *OH* u britanskoj odnosno *ZERO* u američkoj varijanti. Pozivni broj je *area code*. Između grupa brojava napravi pauzu. Na primer: 063 113 224 (***oh six three, one one three, two two four***).

Kad se javljaš na telefonski poziv možeš reći ***Hello, Marko Petrović speaking***, ukoliko tebe neko zove, ili ***Good morning, Best solutions. How may I help you?*** Ukoliko si ti taj koji zove, predstavi se i reci: ***Hello, this is Srdjan Manojlović. I'd like to speak to Janek Stepanek***. Ili ukoliko zoveš preko centrale, možeš reći: ***Could I have the sales department, please?***

Ukoliko se ti javiš na telefon kompanije, a neko zove da prebaciš vezu možeš reći: ***Certainly, please wait***. Ako je osoba zauzeta možeš reći na primer: ***I'm sorry he is in a meeting*** ili ***I'm afraid she's not available at the moment***. Zatim pokaži interesovanje, pa reci ***Can I take the message? Could I have your name? Can I take your number?*** I obećaj da ćeš nešto preduzeti: ***I'll make sure he gets the message. I will tell her when she gets back***.

Kada dobiješ osobu koju želiš da čuješ, predstavi se i reci zašto zoveš, na primer: ***I am calling about the invoice/ I am returning his call/ The reason I am calling is...***

Uvek pokaži razumevanje time što ćeš reći: ***Sure*** ili ***OK, that's fine***. Na kraju poziva ne zaboravi da se zahvališ: ***Thank you for your help. /Thanks for calling. Goodbye***.

Ukoliko je razlog zbog kog zoveš da zakažeš nešto ili da promeniš dogovor, evo još nekoliko fraza:

Za dogovaranje možeš koristiti:

Could we meet on Tuesday at 10.30?
Are you free sometime next week?
How about next Tuesday?
What about January 13th?
Would Wednesday at 2 pm suit you?
Is 11.15 convenient?



Business course, level A2

Marija Pejatović

Da promeniš dogovor, reci:

I am afraid I can't come then.

I am afraid something unexpected has come up, can we reschedule the meeting?

Could we agree upon some other time?

- Da odgovoriš na promenu, ukoliko ti odgovara:

That will be fine/ That's ok.

- Ili da odbiješ:

No sorry, I can't make it then.

Sorry, I've already got an appointment at that time.

Suština je da uvek budeš kulturn i ne kažeš samo ne, već da daš neki izgovor.

Ako zoveš da bi se žalio zbog nečega, evo i za to nekoliko korisnih rečenica.

Prvo daj razlog zbog kog zoveš:

- ***I am calling to complain about/ I am not satisfied with.../ Unfortunately, there is a problem with...***
- Zatim objasni u čemu je tačno problem: ***We haven't received the... The spare part doesn't work... There seems to be a problem***
- Ukoliko ne žele da te saslušaju možeš insistirati i reći: ***It is really not good enough. I'd like to know why...*** ili možeš i da zapreliš: ***If you don't replace the product, I will complain to the manager. If you can't deliver on time, we have to contact other suppliers.***

Ako si ti osoba kojoj se žale jako je važno da uvek pokažeš razumevanje. Recimo, možeš uvek reći: ***Sorry to hear that/ I see what you mean/ I am sorry about the problem/delay.*** Zatim prikupi činjenice: ***Could you give me details please? What exactly happened? What is the problem exactly?***

Da daš izgovor možeš na primer reći: ***It is not our policy to replace items. It is not our fault it has not arrived. I am afraid it is not quite right.***

Ili da obećaš da ćeš preduzeti nešto: ***Ok, I will look into it right away. / I promise you I will check the details and get back to you.***

I zapamti, u kom god smeru da se odvija razgovor važno je da si uctiv i da ne doživljavaš ništa lično. Cilj je da se reši problem te razmišljaj u tom smeru.