

# ٹیلی فون کا استعمال

**ٹیلی فون کا استعمال** = آج کل کے زمانے میں ٹیلی فون کا استعمال بہت بڑھ گیا ہے۔ اس کی کاروباری اور روزمرہ زندگی میں اہمیت کے پیش نظر اس کے صحیح استعمال کا طریقہ جاننا بھی بہت ضروری ہے ٹیلی فون کرنے والا جس سے بات کرتا ہے وہ اس کو اس ادارے کا نمائندہ سمجھتا ہے۔ جہاں وہ کام کرتا ہے اور اگر اسے ٹیلی فون پر خوش اخلاقی سے خوش آمدید نہ کہا جائے تو وہ اس ادارے کے متعلق اچھی رائے قائم نہیں کرے گا۔ اس لئے ٹیلی فون سننے والے کے لئے ضروری ہے کہ وہ دوستانہ لہجے میں شائستگی سے گفتگو کرنے کا اہل ہو۔ اسے خوش طبع سنجیدہ اور مختلف حالات میں اپنے آپ پر قابو رکھنے کی اہلیت کا حامل ہونا چاہئے۔ اسے ٹیلی فون پر سنی گئی بات چیت کو صیغہ راز میں رکھنا چاہئے۔ اس کے علاوہ اپنے ادارے کے کام سے واقفیت اور ادارے کے مختلف شعبہ جات اور افسران کے ذمہ کام کی نوعیت کا بھی علم بہت فائدہ مند ہوتا ہے۔ اس طرح ٹیلی فون کرنے والوں کی مناسب رہنمائی کرنے میں سہولت رہتی ہے۔

## پرائیویٹ سیکرٹری یا سٹینو گرافر

پرائیویٹ سیکرٹری یا سٹینو گرافر جن کے ذمہ افسر کے ٹیلی فون سننا بھی شامل ہوتا ہے میں ایک اچھے ٹیلی فون آپریٹر کی خوبیوں کا ہونا بھی ضروری ہے۔ ٹیلی فون سننے وقت آپریٹر کو سب سے پہلے السلام علیکم اور پھر اپنے دفتر کا نام بتانا چاہئے۔ مثلاً السلام علیکم۔ علامہ اقبال اوپن یونیورسٹی۔ اگر سٹینو گرافر ٹیلی فون سن رہا ہو تو اسے اپنا نام اور عہدہ بتانا چاہئے۔ مثلاً اشرف، فاروقی صاحب کا سٹینو یا رجسٹرار کا سٹینو، ٹیلی فون پر صرف ہیلو کہنا وقت کا ضیاع ہے اور اس سے ٹیلی فون کرنے والے کو کوئی مدد نہیں ملتی۔ ٹیلی فون کرنے والوں کو چاہئے کہ جہاں تک ممکن ہو مختصر گفتگو کریں۔ پرائیویٹ سیکرٹری کی یہ ذمہ داری ہے کہ وہ اپنے افسر کو ایسے ٹیلی فون نہ ملائے جو غیر ضروری ہوں اور جن سے صرف وقت ہی ضائع ہونے کا احتمال ہو۔ اس کے لئے موقع شناسی کی ضرورت ہوتی ہے۔ اسے معلوم ہونا چاہئے کہ اس کا افسر کن لوگوں سے ٹیلی فون پر بات کرنا چاہے گا اور دوسروں کی سلیقہ مندی سے خود ہی تسلی کر دے۔ ٹیلی فون آپریٹر کی ذمہ داری ہے کہ فون کرنے والے کو ایسے شخص سے ملائے جو اس کا کام کر سکے اگر کوئی ٹیلی فون کرنے والا کسی ایسے افسر سے بات کرنا چاہتا ہو جو اس وقت دفتر میں موجود نہ ہو تو اسے انتظار نہ کرائیں بلکہ اس سے معلوم کریں کہ کیا وہ پسند کرے گا کہ

- کسی اور سے بات کرے
- افسراس کو فون کرے
- دوبارہ فون کرے
- پیغام دے دے

اور فون کرنے والا جو بھی جواب دے اس کا نام، پتہ اور ٹیلی فون نمبر لکھ کر متعلقہ افسر کو پہنچا دیا جائے۔

## پیغامات

پیغامات کو قطعی طور پر یادداشت پر بھی نہیں چھوڑنا چاہئے کیونکہ یادداشت اکثر ناقابل اعتبار ہو سکتی ہے اس لئے ہر پیغام کو لکھ لینا چاہئے جس کے لئے ضروری ہے کہ ٹیلی فون کے پاس کاغذ اور قلم موجود ہو۔ مندرجہ ذیل اہم نکات ذہن میں رکھیں۔

- ٹیلی فون کال آنے کی تاریخ اور وقت
- جس کے نام فون آیا تھا اس کا نام
- فون کرنے والے کا نام، پتہ اور فون نمبر
- پیغام کا متن

جونہی پیغام لکھ لیا جائے اسے متعلقہ افسر کی میز پر رکھ دیں تا کہ وہ واپسی پر اسے دیکھ سکے۔ اگر کوئی غلط نمبر ٹیلی فون آپ کے پاس آئے تو یہ بات ذہن میں رکھیں کہ یہ فون ارادی نہیں تھا۔ اور یہ بات فون کرنے والے کے لئے بھی اتنی ہی تکلیف دہ ہوتی ہے جتنی سننے والے کے لئے، ایسے موقعوں پر فون سننے والے کو معذرت کی ضرورت نہیں ہوتی۔ لیکن فون کال کرنے والے کی معذرت خوش اخلاقی سے قبول کر لینی چاہئے۔

## ٹیلی فون کے استعمال کے لئے مفید نکات

ٹیلی فون کے جواب میں محکمہ، دفتر یا ادارہ کا نام بتائیں تمام ٹیلی فون کرنے والوں سے شائستگی اور خوش اخلاقی سے پیش آئیں۔ اور ان کی ہر ممکن مدد کریں۔ ٹیلی فون پر صاف اور واضح مگر آہستہ آواز میں گفتگو کریں۔ اگر باہر سے کال کرنے والے کو متعلقہ شخص سے بات کرنے کے لئے انتظار کرانا پڑے تو اس کو بتا دیں کہ آپ اس کے لئے کیا کر رہے ہیں۔ اگر کوئی کال غلط ملا دی جائے تو اس کے لئے معذرت کریں اور فوراً مطلوبہ نمبر ۱ سے ملا دیں۔ سرکاری ٹیلی فون پر حتیٰ الوسع ذاتی کال کرنے سے احتراز کریں اور صرف انتہائی ضرورت کے وقت ہی اپنی ذات کے لئے ٹیلی فون استعمال کریں۔ ایسے لوگ جن سے آپ کو اکثر فون پر بات کرنا پڑتی ہے ان کے ٹیلی فون کی فہرست بنا کر اپنے پاس رکھیں۔ نیچے ایک فہرست دی گئی ہے جس کی مدد سے آپ اندازہ کر سکتے ہیں کہ کیا آپ ٹیلی فون کا استعمال، مؤثر طریقے سے کرتے ہیں۔

## ٹیلی فون

ٹیلی فون پر جلد جواب دیتے ہیں ہمیشہ ٹیلی فون کے پاس پیغام نوٹ کرنے کے لئے کاغذ اور قلم رکھتے ہیں کال کے جواب میں مناسب معلومات پہنچاتے ہیں مثلاً "السلام علیکم 40846 یا ڈاکٹر لودھی صاحب کا سٹینو بول رہا ہوں۔ بات کرنے والے آلے میں بات کرتے ہیں خوش اخلاقی سے اور واضح طور پر بات کرتے ہیں جن لوگوں سے آپ کا اکثر واسطہ پڑتا ہے ان کی آواز پہنچاتے ہیں اور گفتگو میں ان کا نام استعمال کرتے ہیں ایسے لوگ جن کو انتظار کرنا پڑے یقین دلاتے ہیں کہ آپ ان کو بھول نہیں گئے پیغام بالکل درست لیتے ہیں اور اس طرح لکھتے ہیں کہ وصول کرنے والے اس کو باسانی پڑھ سکے اور ایسی جگہ رکھتے ہیں جہاں اسے دیکھا جا سکے کال کرنے والے کے چڑ جانے یا بے صبر ہو جانے کی صورت میں اپنے آپ پر قابور رکھتے اور تحمل کا مظاہرہ کرتے ہیں اپنے اعلیٰ ترین افسر سے لے کر کسی شکایت کنندہ تک یکساں شائستگی سے گفتگو کرتے ہیں جب کسی بات کا آپ کو علم نہ ہو تو اس کو تسلیم کرتے ہیں جب آپ کو کسی کام کا انتظار ہو اور دفتر سے باہر جانا پڑے تو مناسب ہدایات چھوڑ جاتے ہیں امید ہے کہ آپ ذیل کی باتیں نہیں کرتے ہوں گے ٹیلی فون کا غلط استعمال ٹیلی فون پر نا شائستہ گفتگو گستاخانہ گفتگو یہ بتانے سے پہلے کہ مطلوبہ شخص موجود نہیں ہے یہ پوچھنا کہ کون بول رہا ہے ٹیلی فون کے استعمال کے دوران کمرے میں موجود کسی اور سے گفتگو دوسرے کمرے سے کسی کو آواز دینا کہ اس کا ٹیلی فون ہے۔ غصے میں آجانا۔

ہم امید کرتے ہیں آپ کو "ٹیلی فون کا استعمال" کے بارے میں مکمل آگاہی مل گئی ہوگی۔۔۔

مزید معلومات کیلئے ہمارے اس لنک پر کلک کریں 🖱️

ہماری ویب سائٹ پر آنے کیلئے شکریہ