

- Na pracovišti by se nemělo stávat, že nemá kdo zvednout telefon a v klidu řešit situaci.
- Klára nemá zvedat telefon, pokud nemá dost času a hlavně soustředění na řešení situace.
- Paní Klára nemá telefonovat, pokud ji někdo ruší či zneklidňuje.
- Nezbytné je ohlásit se také firmou a oddělením.
- Měla by si zapamatovat nebo zapsat jméno volajícího a použít ho.
- Pokud zvedla telefon, musí se optimálně domluvit s volajícím a ne ho jen odkázat na pozdější hodinu.
- Nikdo by neměl mluvit na volající Kláru, natož ji hlasitě vybízet k ukončení hovoru. Telefonující to jistě slyší. Kláru to asi znervózní. (Je zvláštní, že pro vedoucího byl hovor méně důležitý než včasný odchod na oběd.)
- Klára neodpověděla na otázku o titulech vedoucího.
- Paní Klára také trochu drmolila – to je při telefonování velký problém! Měla by mluvit pomaleji než je běžné a pečlivě vyslovovat.
- Ve firmě se nikdy nemá mluvit o zákaznících nebo partnerech neuctivě a to minimálně proto, že nikdy není jisté, kdo může být svědkem takové komunikace. Důležitější však je pěstovat úctu k zákazníkovi i mimo bezprostřední kontakt s ním.
- Klára možná ztratila klienta nebo nabídku na spolupráci. I když komunikace pana Volejníka nebyla právě ideální, paní Klára se s ním měla domluvit. Měla si vzít číslo, aby mohla sama zavolat.