

રૂપરેખા

9.0 ઉદ્દેશો

9.1 હૂંફાળું (Warm up)

9.2 વાચન સમજણ: ટેલિફોન વાતચીત વિરુદ્ધ સામ-સામે વાતચીત

9.3 શબ્દભંડોળ: ટેલિફોન ભાષા

9.4 કાર્યક્ષમ ટેલિફોનીંગ

9.5 શરૂઆત અને અંત

9.6 વિશેષ પરિસ્થિતિનું સંચાલન

9.7 ટેલિફોન શિષ્ટાચાર

9.8 ભાષા ફોકસ

9.9 વ્યાકરણ: મોડેલો

9.10 સાંભળવું અને બોલવું

9.11 લેખન

9.12 સારાંશ

9.13 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

9.14 પ્રવૃત્તિઓનાં ઉત્તરો

9.15 સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

9.0. હેતુઓ (objectives)

આ એકમ વાંચ્યા પછી, તમે આ કરી શકશો:

- સામ-સામે વાતચીત અને ટેલિફોન વાતચીત વચ્ચેનો તફાવત;
- ટેલિફોનની કુશળતા સારી હોવાના મહત્ત્વને સમજવું;
- ટેલિફોનની વાર્તાલાપના જુદા જુદા ભાગો ઓળખો;

- વિવિધ પ્રકારના લોકો સાથે વહીવટ કરવો
- અસરકારક ટેલિફોન વાતચીત માટે જરૂરી યોગ્ય ભાષા જાણો
- યોગ્ય ટેલિફોન શિષ્ટાચારને અનુસરો.

9.1 હૂંફાળું(Warm Up)

નીચે આપેલા નિવેદનો પર જાઓ અને દરેકની સામે “સાયું” અથવા “ખોટું” માર્કને ચિહ્નિત કરો.

- 1) હું હંમેશા ટેલિફોન પર નરમાશથી બોલું છું.
સાયું () ખોટું ()
- 2) હું સિનેમા હોલમાં મારો મોબાઇલ ફોન સ્વિચ ઓફ કરું છું અથવા તેને મૌન મોડ પર રાખું છું.
સાયું () ખોટું ()
- 3) ફોન પર બોલતી વખતે હું ખાતો નથી.
સાયું () ખોટું ()
- 4) જ્યારે પણ હું મારા મોબાઇલ ફોન પર “ ચૂકી ગયેલો કોલ “ જોઉં છું, હું તરત જ તેમને કોલ કરું છું.
સાયું () ખોટું ()
- 5) હું અસાધારણ સમય પર કોઈ પણ વ્યક્તિને ફોન કરતો નથી.
સાયું () ખોટું ()
- 6) હું હંમેશા “ગુડ મોર્નિંગ” કહીને કોઈપણ વ્યક્તિ ને નમસ્કાર પાઠવું છું.
સાયું () ખોટું ()

જ્યારે આપણને ઘણા બધા ટેલિફોન કોલ આવે છે ત્યારે આપણે ઘણીવાર કંટાળી જઈએ છીએ. તે પણ તથ્ય છે કે આપણે મોટા ભાગનો સમય ટેલિફોન પર વ્યર્થ કરીએ છીએ છે.

ટેલિફોન કોલ્સ આપણને શા માટે કંટાળો લાવે છે? ફોન કોલ્સ દ્વારા કંટાળી જવાના પાંચ કારણોની સૂચિ બનાવો:

કારણો:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

9.2 વાંચન સમજણ: ટેલિફોન વાતચીત વિરુદ્ધ સામ-સામે વાતચીત

ટેલિફોનિક વાતચીત સામ-સામેની વાતચીતથી કેવી રીતે અલગ છે?

તમે વારંવાર વ્યવહાર કરતી વખતે લોકોને તેમની ઓફિસની પરિસ્થિતિઓ સાથે, ખાસ કરીને ફોન પર ગભરાટથી વાત કરતા સાંભળ્યા હશે. કેટલાક લોકોને લાગે છે કે સામ-સામે વાતચીત સામાન્ય રીતે સરળ, સ્પષ્ટ અને ટેલિફોન વાતચીત કરતાં વધુ અસરકારક હોય છે. સામસામે વાતચીત કરવાના ઘણા ફાયદા છે. જ્યારે તમે જેની સાથે વાતચીત કરી રહ્યાં છો તે વ્યક્તિ તમારી સામે હોય ત્યારે ચહેરાના હાવભાવ, દ્રષ્ટિ સહાયો તમને જોવા મળે છે.

જો કે ટેલિફોનિક વાતચીતમાં, તમારે સ્પષ્ટ કહેલા શબ્દોમાં કહી દેવા માંગો તે બધાને તમારે જણાવવું પડશે. સહાય ફક્ત અવાજ મોડ્યુલેશન અને તાણના સ્વરૂપમાં આવી શકે છે. શબ્દોની પસંદગી અહીં વધુ નિર્ણાયક બની જાય છે, જ્યાં શ્રોતાએ તેણી / તેને જે વર્ણન આપવામાં આવે છે તેનાથી તે શું સાંભળી રહ્યો છે તેની કલ્પના કરવાની જરૂર પડી શકે છે અને તમે સાંભળનારને જોઈ શકતા નથી, તેથી તમારે મહત્વપૂર્ણ માહિતી યોગ્ય રીતે સાંભળી અને સમજવામાં આવી છે કે નહીં તેની પુષ્ટિ કરવાની જરૂર પડે છે. તમે વ્યક્તિને તમે જે કહ્યું તે પુનરાવર્તન કરવા માટે કહીને આ કરી શકો છો. બીજી બાજુ, જો તમે જે માહિતી પ્રાપ્ત કરતા હો, તો તમારે જાતે જ પુનરાવર્તન કરીને તેની પુષ્ટિ કરવાની જરૂર પડી શકે છે

ટેલિકમ્યુનિકેશને ઘણી રીતે કાર્યને વધુ કાર્યક્ષમ બનાવ્યું છે. તે સમય અને લાંબા અંતરની મુસાફરી કરવાની જરૂરિયાત બચાવે છે. ટેલિ અને વિડિઓ કોન્ફરન્સિંગ દ્વારા વ્યવસાયિક સહયોગીઓ એકબીજા સાથે અંતર સ્થાનો પર જૂથ ચર્ચાઓ અને મીટિંગ્સ કરી શકે છે જ્યાં આપણે ખરેખર તેમને જોઈ પણ શકીએ. આમ જોતા, આ મુસાફરીને ઘટાડવાનો અર્થ એ છે કે રસ્તા પર ઓછા વાહનો, ઓછી હવા અને અવાજનું પ્રદૂષણ અને સંભવત ગ્લોબલ વોર્મિંગની ગતિ થોડી અંશે ઓછી થઈ જશે!

તે જ સમયે અમે તે કલાકોની બચત પણ કરી રહ્યા છીએ જેનો આપણે તે અંતરની મુસાફરીમાં બગાડવાના હતા.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

- નોંધ: i) તમારા જવાબો પ્રશ્નોની નીચે આપેલી જગ્યા પર લખો.
ii) આ એકમના અંતમાં આપેલા જવાબો સાથે તમારા જવાબો તપાસો.

આપેલા પાઠના આધારે નીચે આપેલા પ્રશ્નોના જવાબ આપો.

1) એવા કેટલાક સાધનો છે જે સામ-સામે વાતચીત સમજવામાં મદદ કરે છે?

.....
.....
.....
.....

2) ટેલિફોન વાતચીતમાં શા માટે શબ્દોની પસંદગી વધુ નિર્ણાયક છે, જ્યારે લોકો એક બીજાનો સામનો કરી રહ્યા છે?

.....
.....
.....
.....

3) તમે તમારા અવાજનો વધુ અસરકારક રીતે ઉપયોગ કેવી રીતે કરી શકો છો, ખાસ કરીને ટેલિફોન પર વાતચીત?

.....
.....
.....
.....

- 4) તમે કેવી રીતે સુનિશ્ચિત કરી શકો છો કે જે વ્યક્તિ તમને સાંભળશે તેણે મહત્વની માહિતીને યોગ્ય રીતે સમજી લીધી છે?

.....

.....

.....

.....

- 5) તમે કેવી રીતે ખાતરી કરી શકો છો કે તમે વાર્તાલાપ સમાપ્ત કરો તે પહેલાં, તમે ઈચ્છતા બધી માહિતી આપવા અથવા મેળવવાનું ચૂકશો નહીં?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9.3 શબ્દભંડોળ: ટેલિફોન ભાષા

પ્રવૃત્તિ:

- 1) ટેલિફોન વાતચીતમાં સામાન્ય રીતે ઉપયોગમાં લેવાતા આ કેટલાક વાક્યો છે.

બોક્સમાંથી ગુમ થયેલ શબ્દો પસંદ કરીને આ વાક્યો પૂર્ણ કરો.

પાછા	બોલાવ્યા	પછી	લાઈન	પકડી રાખો
ક્ષણ	સુધી	પહોંચવાની	રીંગ અપ	તપાસી જુઓ
ડાયલ	સ્ટેન્ડ	ફોન	મોબાઈલની	પુષ્ટિ કરો
એક્સ્ટેન્શન/પરેશાન				

- i. હેલો, આ કોણ છે?
- ii. ફક્ત એક, કૃપા કરીને.

- iii. હું કરીશ જો તે અહીં છે.
- iv. તમને જોઈતી માહિતી હું મેળવીશ;, કૃપા કરીને
- v. તમે મને જ્યારે હું ફરીથી શહેરમાં હતો.
- vi. માફ કરશો, આ ક્ષણે તે નથી
- vii. તમે કરી શકો છો. તેને કોઈ પણ સાંજે છ વાગ્યે
- viii. સારું, હું રિંગ કરી શકું છું પછી જો તે અનુકૂળ હોય.
- ix. તે 1421 નથી? મને લાગે છે કે આ જ
- x. ના, આ ખોટું છે; હું તમને સ્વીચબોર્ડ પર મૂકીશ.
- xi. માફ કરશો ... તમે.
- xii. તે અત્યારે કાર્યાલયમાં નથી. પરંતુ હું તેને શોધવાનો પ્રયાસ કરી શકું છું.. .
- xiii. આ રીતે વસ્તુઓ છે અમારા અંતમાં. મને ડર છે કે તેના વિશે આપણે કંઈ કરી શકીશું નહીં.
- xiv. મેં.... તમે જે ભાવ વિશે પૂછ્યું છે તે ઉપર.
- xv. હવે હુંકરી શકું છું. અમે કરેલી વ્યવસ્થા.

9.4 અસરકારક ટેલિફોન

ટેલિફોન વાતચીત અસરકારક રીતે અને વ્યવસાયિક રૂપે કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવી ખૂબ જ જરૂરી છે. તે પણ એક જાણીતી હકીકત છે કે કોઈપણ સંસ્થાની સફળતા ગ્રાહક સંતોષ પર નિર્ભર છે.

તે એક જાણીતી હકીકત પણ છે કે પ્રથમ સંપર્ક મોટે ભાગે ટેલિફોન દ્વારા કરવામાં આવે છે. આ નવા અને સંભવિત ગ્રાહકો / ઉપભોક્તાઓ વ્યવસાયિક અને નમ્રતાપૂર્વક વર્તે નહીં ત્યાં સુધી પાછા ફરશે નહીં. ઘણીવાર સંસ્થાઓ આ તથ્યને ભૂલી જાય છે અને આ મહત્વપૂર્ણ ટેલિફોન કાર્યને વ્યવસાયિક રૂપે સંચાલિત કરે છે.

ટેલિફોન પર તમે સેવા સંસ્થા સાથે છેલ્લી વાર સંપર્ક કર્યો તે યાદ કરો; બેંક, ટેલિફોન વિભાગ, રેલ્વે સ્ટેશન, વીજળી કચેરી, સાર્વજનિક પુસ્તકાલય વગેરે અને

નીચેના પ્રશ્નોના જવાબ આપવાનો પ્રયાસ કરો

- જ્યારે તમે નંબર ડાયલ કર્યો ત્યારે તમે કનેક્ટ થયા છો? હા () ના ()
- શું કોઈએ ત્રણ રિંગમાં ફોન ઉપાડ્યો છે? હા () ના ()

- વ્યક્તિએ “ગુડ મોર્નિંગ” અને “ગુડ ઈવનિંગ “ વગેરે કહીને શુભેચ્છા પાઠવી?
હા () ના ()
- શું વ્યક્તિએ પોતાના નામથી પોતાનો પરિચય આપ્યો હતો?
હા () ના ()
- તમને જોઈતી માહિતી મળી?
હા () ના ()
- શું વ્યક્તિએ મૈત્રીપૂર્ણ અને નમ્ર નોંધ સાથે ફોન સમાપ્ત કર્યો હતો?
હા () ના ()

મુખ્ય ટેલિફોન ફરિયાદો :

અમે સંસ્થાઓમાં ટેલિફોન કાર્યની અયોગ્યતા વિશે વારંવાર વાત કરીએ છીએ. પ્રશ્નોના જવાબો માટે આપમેળે આપવાની સિસ્ટમ જેવી કે કોલ સેન્ટર પ્રકારની સિસ્ટમોથી, સમસ્યા અમુક અંશે ઓછી થઈ છે, પરંતુ હજી પણ સમસ્યા યથાવત્ છે. ખરાબ અને જૂના ઉપકરણો, તાલીમ વિનાના કર્મચારીઓ, કર્મચારીઓની અપૂરતી સંખ્યા, અયોગ્ય સંચાલન વગેરે મોટાભાગની ટેલિફોન ફરિયાદોનાં કારણો છે. સામાન્ય ફરિયાદો છે:

- નંબર પ્રાપ્ત કરી શકતા નથી, કાં તો હંમેશાં વ્યસ્ત રહેવું અથવા પસંદ ઉપાડવો નહીં
- અસભ્ય વર્તન
- જવાબથી સંતુષ્ટ નથી
- વ્યક્તિને સ્પષ્ટ રીતે સાંભળી શક્યો નહીં
- માહિતી મેળવવા માટે ઘણો સમય લીધો
- હોલ પર ખોવાઈ જવું
- વ્યક્તિથી વ્યક્તિમાં ફેરવાઈ જવાનું
- જાણકાર નથી.

9.5 પ્રારંભ અને અંત

ગ્રંથપાલ તરીકે, તમારે ઘણીવાર એવા ગ્રાહકોના calls પર હાજરી આપવી પડી શકે છે જે તમને પૂછશે કે તમારી લાઇબ્રેરી કોઈ ચોક્કસ સેવા પ્રદાન કરે છે અથવા કોઈ ચોક્કસ પુસ્તક છે. તમને તમામ પ્રકારની ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ અને મેળાપ માટે તૈયાર કરવા માટે, અમે તમને ટેલિફોન વાર્તાલાપના વિવિધ ઘટકો અને સામેલ સૌજન્ય દ્વારા લઈ જઈશું.

ટેલિફોન વાતચીતનાં ઘટકો

સામાન્ય ટેલિફોન વાતચીતમાં સામાન્ય રીતે નીચેના ઘટકો હોય છે:

એ) અભિવાદન

બી) હૂંફાળું (Warm up)

સી) હેતુ

ડી) બંધ

આમાંના મોટા ભાગના હેતુઓ સિવાય કે જે દરેક કિસ્સામાં સ્પષ્ટપણે જુદા છે, તે પર્યાપ્ત સામાન્ય છે.

શરૂઆત

વ્યવસાયિક રૂપે ટેલિફોન કોલ ખોલવાનું સૌથી મહત્વપૂર્ણ છે. કોલરને આવકાર્ય લાગે છે, અને તે એક મહત્વપૂર્ણ કોલર છે એવી છાપ આપવાનો પ્રયાસ કરો. આ ઘણી રીતે થઈ શકે છે, નીચે બતાવ્યા પ્રમાણે:

- ફોનની રિંગ શરૂ થતાં જ તેને ઉપાડો (ત્રણ કે ચાર રિંગ્સની અંદર)
- કોલરને નમસ્કાર કરો
- તમારી સંસ્થા (વિભાગ) / વિભાગ જણાવો
- તમારા વિષે માહિતી આપો
- મદદ કરો

ઉદાહરણ: ગુડ મોર્નિંગ સર, હું મનોજ પટેલ ગ્રંથાલયમાંથી બોલું છું, હું તમને કેવી રીતે મદદ કરી શકું?

અંત

તમારે ખાતરી કરવી જોઈએ કે ગ્રાહક તમારી પાસે પાછો આવશે. આ માટે તમે વાતચીતને યોગ્ય રીતે સમાપ્ત કરવાની જરૂર છે. તમારે:

- ફોન કરવા બદલ ગ્રાહકનો આભાર માનો
- ખાતરી કરો કે તમે આપેલી માહિતી પર્યાપ્ત છે
- Sure ખાતરી કરો કે તમે આપેલી માહિતી પર્યાપ્ત છે
- ગ્રાહકને જણાવો કે તમે તેના કોલિંગના હેતુની પ્રશંસા કરો છો
- કોલરને ફરીથી કોલ કરવા આમંત્રણ આપો જો તે કોઈ વધારાની માહિતી માંગે તો

- ફોનને ડિસ્કનેક્ટ કરવાની ઉતાવળ ન કરો, તે ગ્રાહકને પહેલાં કરવા દો.

ઉદાહરણ: “આભાર શ્રી પટેલ. હું આશા રાખું છું કે આપેલ માહિતી મદદરૂપ થશે. જો તમને વધુ માહિતીની જરૂર હોય તો ફરીથી કોલ કરી શકો છો. તમારી સાથે વાત કરી ને આનંદ થયો. આવજો

પ્રવૃત્તિ:

- 2) આવા કેટલાક સામાન્ય અભિવ્યક્તિ નીચે આપ્યા છે. દરેક અનુસાર વર્ગીકૃત આ એકમના વિભાગ

9.5માં આપેલ વર્ગ (એ) થી (ડી) મુજબ દરેકને વર્ગીકૃત કરો. પ્રથમ તમારા માટે કરવામાં આવે છે.

- i. ગુડ મોર્નિંગ. (એ)
- ii. ગુડ મોર્નિંગ હિરલ, આજે તમે કેમ છો?
- iii. હું તમારી સાથે આજે પ્રશિક્ષણના સમયપત્રક પર જવા માંગુ છું. સાંજે 4 વાગ્યે તમને અનુકૂળ રહેશે?
- iv. સેન્ટ્રલ લાઈબ્રેરીમાં કોલ કરવા બાદલ આભાર. તમારો દિવસ સારો રહે.
- v. આભાર અને આવજો.
- vi. હમણાં માટે આ બધું છે, આભાર.
- vii. હું આજે તમારી સાથે ખરીદી યાદીની ચર્ચા કરવા માંગુ છું. સભાને સુનિશ્ચિત કરવા માટે સારો સમય શું હશે?
- viii. હેલો મહેશ, શું તમારી સાથે વાત કરવાનો આ યોગ્ય સમય છે?
- ix. સેન્ટ્રલ લાઈબ્રેરીમાં કોલ કરવા બાદલ આભાર, આ સુરેશ છે. હું તમને કેવી રીતે સહાય કરી શકું?
- x. હાય નેહા, તમારું વીકએન્ડ સારું હતું?
- xi. તમારી સહાય બદલ આભાર. આવજો.
- xii. ગુડ મોર્નિંગ, હું પબ્લિક લાઈબ્રેરીમાંથી સ્નેહા છું અને હું એકાઉન્ટ્સમાંથી કોઈની સાથે વાત કરવા માંગુ છું.
- xiii. કાળજી લેજો. આવજો.
- xiv. આ ભાવિકા છે. કૃપા કરીને હું શ્રી જોશી સાથે વાત કરવા માંગુ છું.
- xv. શું તમે મને શ્રી ત્રિવેદીનો મોબાઈલ નંબર આપી શકો છો?

9.6 વિશિષ્ટ પરિસ્થિતિઓનું સંચાલન

કોષિત ગ્રાહક :

એવું ઘણીવાર થાય છે કે ગ્રાહક ગુસ્સેથી વાતચીત શરૂ કરે છે. આ તમારી સંસ્થા સાથેના તેના પહેલાના પ્રસંગોએ ખરાબ અનુભવને કારણે હોઈ શકે છે. ક્યારેય બદલો ન લેવો, સારું વર્તન રાખો અને થોડા સમય માટે ધૈર્યથી સાંભળો. તમે પોઈન્ટની નોંધ લીધી છે તે બતાવવા માટે પૂરતા સંકેતો આપો. જો તે વ્યક્તિ આગળ વધે તો, વિક્ષેપિત કરો અને તેણીને / બિંદુ પર આવવા વિનંતી કરો. જો ફરિયાદો ગંભીર હોય, તો તમે કોલ સ્થાનાંતરિત કરી રહ્યા છો તેવું કોલર ને જાણ કર્યા પછી તમારા વરિષ્ઠને કોલ સ્થાનાંતરિત કરો. જ્યારે તમે કોઈ કોલ સ્થાનાંતરિત કરો છો, ત્યારે કંઈક આવું કહો:

“મારે શ્રી જોશી કોલ સ્થાનાંતરિત કરવાની જરૂર છે, કારણ કે તે તમારા પ્રશ્નના જવાબ આપવા માટે યોગ્ય વ્યક્તિ છે.”

વારંવાર તમને જવાબ વિશે ખાતરી ન હોઈ શકે અને તમારે કોઈની સાથે તપાસ કરવાની જરૂર રહેશે. તે કિસ્સામાં, કહો

“શું તમે કૃપા કરી એક ક્ષણની રાહ જુઓ છો; મારે મારા સાથીદાર સાથે આ તપાસવાની જરૂર છે”

ગુસ્સે થયેલ કોલરનું સંચાલન કરવું મુશ્કેલ કામ છે, પરંતુ એક મહત્વપૂર્ણ છે. એ સંભવ છે કે

કોષિત અને અસંતોષિત ગ્રાહકો સંસ્થા માટે ખતરારૂપ છે કારણ કે તેઓ એવા શબ્દ ફેલાવી શકે છે કે તમે જે રીતે ધંધો કરો છો તેનાથી તેઓ ખુશ નથી. આ પ્રકારના સમાચાર ઝડપથી ફેલાય છે. આવા ગ્રાહકોને મેનેજ કરવા માટે અહીં કેટલીક ટીપ્સ આપી છે, જેનો તમે પ્રયાસ કરી શકો છો:

- ગ્રાહકને ધૈર્યથી સાંભળો જેથી તમે સમસ્યા સમજી શકશો.
- સામાન્ય રીતે માફી માંગો, પછી ભલે તમને લાગે કે પરિસ્થિતિ તેની જરૂર નથી.
- જો સમસ્યાનું તાત્કાલિક સમાધાન ન આપી શકાય તો કોઈ યોજનાની દરખાસ્ત કરો.

વધુ વાતો કરનાર કોલર:

તે ક્યારેય અટકતો નથી અને તમને પ્રતિક્રિયા આપવાની તક મળશે નહીં! કેટલાક તો ખૂબ મૈત્રીપૂર્ણ પણ બને છે અને કંઈપણ વિષય પર વાત કરવાનું શરૂ કરે છે! આવા કોલર સાથે વ્યવહાર કરવાની શ્રેષ્ઠ રીત એ છે કોલર સાથે વ્યવસાય લક્ષી વાત કરો. આવા કોલરને મેનેજ કરવાની અન્ય રીતો છે:

- એક શબ્દમાં જવાબો આપે તેવા, બંધ પ્રશ્નો પૂછો. ઉદાહરણ તરીકે, “તમે કર્યું? શું તમે? શું હું તે કરી શકું?”
- તમારા નિવેદનો વચ્ચે ફક્ત થોડી જગ્યા આપો.
- તમે તમારી જાત સાથે ખૂબ ઓછી વાત કરો.
- બિનજરૂરી વાતચીતને આમંત્રણ ન આપો.
- એવી છાપ આપો કે તમે વ્યસ્ત વ્યક્તિ છો, અને અન્ય કોલર પ્રતીક્ષામાં છે.

પ્રતીક્ષા સમય:

પ્રથમ અને મહત્વની સલાહ એ છે કે કોલર ને અવિરત રાહ જોવડાવશો નહીં. જો તે કરવાનું હોય, તો તેને અને તેના કારણોને જણાવો. જો તમને લાગે કે કોલર ને લાંબી રાહ જોવી પડશે, તો તેમનો નંબર નોંધીને તેમને પાછો કોલ કરો. જ્યારે તમે પાછો કોલ કરવાનું જણાવો ત્યારે તમારે તેમને સમય પણ સૂચવવો જોઈએ, ઉદાહરણ તરીકે “10 મિનિટમાં”, “દિવસના અંત સુધીમાં”, “કાલે “બાય”, વગેરે.

9.7 ટેલિફોન શિષ્ટાચાર

ટેલિફોન એ આપણા જીવનનો એક આવશ્યક અને મહત્વપૂર્ણ ભાગ બની ગયો છે. “મોબાઈલ વિના જીવન” કલ્પના કરવી મુશ્કેલ છે! આ દિવસોમાં આપણાં મોટાભાગનાં સામાજિક તેમજ વ્યવસાયિક વાતચીત અને ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ આ ગેજેટ્સ દ્વારા થાય છે. આમ, અસરકારક રીતે ટેલિફોન કોલનું સંચાલન કરવું તે વધુ મહત્વનું બની રહ્યું છે.

સારા ટેલિફોન શિષ્ટાચારનું પાલન કરવું મહત્વપૂર્ણ છે, જ્યારે તમે કોલ કરતા હોવ અથવા તો કોલ પ્રાપ્ત કરતા હોવ ત્યારે. તમારે ધ્યાનમાં રાખવું જ જોઈએ કે તે તમારો કોલ છે; તમારે ખાતરી કરવાની જરૂર છે કે તે વ્યવસાયિક રૂપે સંચાલિત છે.

- 1) નરમાશથી બોલો જેથી તમારી આસપાસના અન્ય લોકોને ખલેલ ન પહોંચે.
- 2) ખૂબ જ તાકીદ સિવાય કોઈને અયોગ્ય સમય પર ટેલિફોન ન કરો.
- 3) પર્સનલ કોલ કાર્યાલયથી કરવા ન જોઈએ સિવાય કે એકદમ જરૂરી હોય.
- 4) કાર્યાલયથી ટેલિફોન પર વ્યક્તિગત બાબતોની ચર્ચા કરશો નહીં.
- 5) ટેલિફોન પર સંક્ષિપ્તમાં રહો.
- 6) કાર્યાલયથી તમારી માતૃભાષામાં બોલવાનું ટાળો.
- 7) કોલરને શુભેચ્છાઓ આપો, પછી ભલે તે વ્યક્તિ અજાણી વ્યક્તિ હોય.
- 8) અચાનક કોલ સમાપ્ત ન કરો.
- 9) જો તમને કોઈ મિસ થયેલ કોલ દેખાય છે, તો તે વ્યક્તિને જલ્દી પાછો કોલ કરો.

- 10) કોલરને અવિરત રાહ જોવડાવશો નહીં.
- 11) જો કોઈ વ્યક્તિની રાહ જોવી પડે એમ હોય, તો તે વ્યક્તિને તેનું કારણ જણાવો.
- 12) જો તમે કોઈ વ્યક્તિને કોલ સ્થાનાંતરિત કરી રહ્યાં છો, તો તે કરવાના કારણને સમજાવો.
- 13) જો તમને લાગે કે કોઈ સમસ્યા છે, તો તે વ્યક્તિ સાથે તપાસો.
- 14) ફોન પર બોલતી વખતે ખાવું કે પીવું નહીં.

9.8 ભાષા ફોકસ

જેમ સામ-સામેની વાતચીતમાં, ટેલિફોન પર મૌખિક આપલે થઈ શકે અનોપચારિક, અર્ધ ઔપચારિક અથવા ઔપચારિક.

ઉદાહરણ તરીકે, એક સરળ શુભેચ્છા, ટેલિફોન ઉપરથી આ રીતે કહી શકાય:

- a) હાય, જીવન કેવું છે? (અનોપચારિક)
- b) હેલો, બધું કેવી રીતે છે? / તમારા હાલચાલ કેવા છે? (અર્ધ ઔપચારિક)
- c) ગુડ મોર્નિંગ, તમે કેમ છો? (ઔપચારિક)

પ્રવૃત્તિ:

- 3) હવે આ વાક્યોને અનોપચારિક / અર્ધ ઔપચારિક / ઔપચારિક તરીકે વર્ગીકૃત કરો. આ એકમના

અંતમાં આપેલા જવાબો સાથે તમારા જવાબો તપાસો.

- i. શું તમે મને થોડા દિવસની રજા આપી શકશો?
- ii. શું મારે તમને સીડી તરત જ મોકલવી જોઈએ?
- iii. શું હું તેને સંદેશ આપી શકું?
- iv) આજે તમારા માટે મિત શાહ ને મળવાનું શક્ય છે?
- v) શું તમે ઈચ્છો છો કે હું તમને તરત જ સૂચિ મેઈલ કરું?
- vi) હું આવતા અઠવાડિયે રજા પર જવા માંગુ છું.
- vii) શું તમે કોઈ સંદેશ મૂકવા માંગો છો?
- viii) મનદીપ તમને મળવા માંગે છે.
- ix) શું તમે વિચારો છો કે સોમવારથી મને એક અઠવાડિયાની રજા મળી શકે?
- x) હાર્દિક દવે તમને મળવા માંગે છે.

- xi) શું તમે ઈચ્છો છો કે હું હમણાં જ તમને મોકલું?
- xii) મને ડર છે કે હું તમને તેની પાસે ના મૂકી શકું, સર.
- xiii) શું તમે કોઈ સંદેશ છોડવા માંગો છો?
- xiv) તમે આજે તેને મળી શકતા નથી.
- xv) શું હું તેના માટે મેસેજ મૂકી શકું?

તમે નોંધ્યું હશે કે ત્યાં અમુક વિશિષ્ટ શબ્દસમૂહો છે જે ઔપચારિક ટેલિફોન વાતચીતનો આધાર બનાવે છે. ‘શું તમે ઈચ્છો’ (‘do you want’) એ ‘તમે ઈચ્છો’ (‘would you like’) દ્વારા બદલાઈ જાય છે; ‘could’ and ‘may’ એ ‘Can’ કરતાં વધુ ઔપચારિક શબ્દો છે.

પ્રવૃત્તિ:

4) નીચે આપેલા બોક્સમાંથી શબ્દસમૂહોનો ઉપયોગ કરીને વધુ ઔપચારિક બનાવવા માટે નીચેના વાક્યોને ફરીથી લખો. તમે કેટલાક કિસ્સાઓમાં એક કરતા વધારે વિકલ્પોનો ઉપયોગ કરી શકશો.

- i) તમે મને શ્રી નિખીલનો નંબર આપી શકો?
- ii) તમે શું કહ્યું?
- iii) તે ક્યાં ગયો છે?
- iv) તમારું નામ શું છે?
- v) હા, હું ઈચ્છું છું કે તમે મને નવી સૂચિ મોકલો.
- vi) આજે મને મોકલો.
- vii) શ્રી મનીષા આજે ઉપલબ્ધ નથી.
- viii) શું હું તમને કાલે ફોન કરી શકું છું?
- ix) મારે તમે શરૂ કરેલા નવા કાર રિપેર કોર્સ વિશે થોડી માહિતી જોઈએ છે.

x) 2.30 p.m. શુક્રવારે અનુકૂળ છે?

તમે મને કહો છો..... કરશે.....

મને ગમશે..... તમે આપી શકો છો.....

શું હું..... હું માંગુ છું.....

હું ઈચ્છું છું..... કૃપા કરી.....

મને ડર છે તે હશે

કરશે..... કરી શકશે

9.9 વ્યાકરણ: મોડલ્સ (Grammar Models)

તમે જોયું હશે કે યુનિટમાં ઘણા વાક્યો આવા શબ્દોથી શરૂ થાય છે ‘કરશે (Would)’, ‘શકે (Could)’ અને ‘મે (May)’. આ અને અન્ય જેવા ‘જોઈએ (Should)’, ‘કરશે (Shall)’, ‘કરી શકે (Can)’, ‘કરશે (Will)’ અને ‘કરવું જોઈએ (Ought to)’ એ સહાયક ક્રિયાપદો છે, જે મોડલ અથવા મોડલ ક્રિયાપદો તરીકે ઓળખાતા સહાયક ક્રિયાપદો છે, જેનો ઉપયોગ નમ્રભાષા અને ટેલિફોન વાતચીતમાં ખૂબ મહત્વનો છે. ‘સહાયક(be)’, ‘કરો (do)’ અને ‘હો (have)’ જેવા અન્યસહાયક ક્રિયાપદથી વિપરીત, મોડલ ક્રિયાપદો ફક્ત સહાયક ક્રિયાપદ તરીકે ઉપયોગમાં લેવાય છે, અને વાક્યમાં મુખ્ય ક્રિયાપદતરીકે ઉપયોગ કરી શકાતા નથી.

નીચે આપેલ કોષ્ટક તમને મોડલ ક્રિયાપદોના કાર્યોને ઓળખવામાં મદદ કરશે.

મોડલ્સ	ઉદાહરણ	ઉપયોગ
કરી શકે છે (can)	શું હું મનીષા સાથે વાત કરી શકું?	વિનંતી
શકવું (could)	શું હું તમને કાલે બોલાવી શકું?	પરવાનગી માટે પૂછવું
મે (may)	મને ડર છે કે હું તેની સાથે તમારી મદદ નહીં કરી શકું.	અસમર્થતા વ્યક્ત કરવી
શકે છે (might)	તમે તેને આવતીકાલે 10 વાગ્યે કોલ કરી શકો છો.	કહેવાની સંભાવના
કરશે (would)	તમે તે પુનરાવર્તન કરી શકો છો?	વિનંતી
જોઈએ (should)	હું તમારી પેન ડ્રાઈવ ઉધાર લઈ શકું?	પરવાનગી
કરશે (shall)	તમે તેના વિશે તમારા મેનેજર સાથે વાત કરી શકો છો.	સૂચન
કરશે (will)	મને ખબર છે કે કોણ બોલાવે છે?	પૂછપરછ / સંભાવના
કરવું જોઈએ (ought to)	બેઠક રદ થઈ શકે છે.	વ્યક્ત કરવાની વિનંતી

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

- નોંધ: i) તમારા જવાબો નીચે આપેલ જગ્યા પર લખો.
- ii) આ એકમના અંતમાં આપેલા જવાબો સાથે તમારા જવાબો તપાસો.
- 6) મોડલ ક્રિયાપદોનો ઉપયોગ નીચેની પરિસ્થિતિઓ માટે યોગ્ય વાક્યો બનાવે છે.
- i) ફોન કરનાર ને પૂછવું કે તે કોની સાથે વાત કરવા માંગે છે.
.....
- ii) ફોન કરનારને ખાતરી આપવી કે તમે તેમનો સંદેશ તમારા બોસને પહોંચાડશો.
.....
- iii) ફોન કરનારને મીટિંગનો સમય સૂચવો.
.....
- iv) ફોન કરનારને પૂછવું કે શું તે ફેક્સ અથવા ઈમેઇલ દ્વારા ચોક્કસ માહિતી પ્રાપ્ત કરવાનું પસંદ કરે છે..
.....
- v) કોઈને વ્યવસાયની સફર રદ કરવાની સંભાવના વિશે જાણ કરવી
.....
- vi) કોઈને વધુ વિગતવાર માહિતી આપવા વિનંતી
.....
- vii) હોટેલ બુકિંગમાં સહાય કરવી
.....
- viii) ચૂકવણી પ્રાપ્ત કરતા પહેલા સામગ્રી મોકલવામાં અસમર્થતા વ્યક્ત કરવી
.....
- ix) તમારા સાથીદારને તેના બોસ સાથે મૂંઝવણ સ્પષ્ટ કરવા સલાહ આપવી
.....
- x) આગામી સપ્તાહમાં બજાર કેવી રીતે આગળ વધશે તેની આગાહી
.....

9.10 સૂચિબદ્ધ કરવું અને બોલવું

પ્રવૃત્તિ:

5) બે ટેલિફોન વચ્ચેની વાતચીત સાંભળો (સીડીનો સંદર્ભ લો) અને ખાલી જગ્યાઓ ભરીને નીચેના સંવાદો પૂર્ણ કરો. પછી તેમાંના વિવિધ ઘટકોની ઓળખ કરો, જેમ કે ટેલિફોન વાર્તાલાપના ઘટકોના શીર્ષક હેઠળ વિભાગ 9.5માં અભ્યાસ કર્યો છે, જેમ કે (a to d). ઔપચારિક અને અર્ધ- ઔપચારિક સંવાદોમાં તફાવત નોંધો.

વાતચીત 1

એ: હેલો.

બી: હાય વૃંદા, કવિતા _____.

એ: ઓહ હાય, કવિતા. કેવું છે બધું?

બી: સરસ! મારી પાસે આ અઠવાડિયે _____ છે. હું આશ્ચર્ય પામી રહ્યો હતો કે જો

તમે આ દિવસોમાં કોઈ એક ફિલ્મ માટે જવા માંગતા હો.

એ: તે _____! આપણે કાલે જઈશું?

બી: પરફેક્ટ. શું મારે તે સમયે 5 વાગ્યે ૦ _____ થવું જોઈએ અને અમે 6 વાગ્યેનો શો જોઈ શકીએ?

એ: _____ જોઈએ પછી.

બી: બાય. કાલે મળીએ.

એ: બાય.

વાતચીત 2

એ: ગુડ મોર્નિંગ, ગુપ્તા સિક્યોરિટીઝ. હું તમોને કેવી રીતે મદદ કરી શકું?

બી: હેલો, ગગન, હું પ્રભાકર વાત કરું છું

એ: ઓહ, હેલો, પ્રભાકર. _____ કેવું છે બધું?

બી: _____ તમારું શું?

એ: બધા સારા. તો મને કહો, હું તમારા માટે શું કરી શકું?

બી: મારે તમારી પાસેથી _____ જોઈએ છે, તેથી હું આશ્ચર્ય પામી રહ્યો હતો કે જો આપણે આ અઠવાડિયામાં થોડો સમય _____ કરી શકીએ.

એ: શ્યોર, તમે મારા કાર્યાલય પર કેમ નથી આવતા _____ કહો _____?

બી: _____ . પછી હું તમને મળીશ.

એ: _____ તે માટે. ઓહ, અને તમારી કાર્યાલય ની નીચેની દુકાનમાંથી તે સ્વાદિષ્ટ સમોસા લેવાનું ભૂલશો નહીં!

બી: _____ .બાય.

એ: બાય.

6) હવે એક્ઝિક્યુટિવ અને કંપનીના મેનેજિંગ ડિરેક્ટર વચ્ચેની આ વાતચીત સાંભળો અને આ વાતચીત અને તમે અગાઉ સાંભળેલા બે વચ્ચેનો તફાવત જણાવો. વાતચીત પ્રશ્ન 6 ના જવાબમાં વાતચીત 3 તરીકે આપવામાં આવે છે.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9.11 લેખન

પ્રવૃત્તિ:

7) નીચે આપેલી પરિસ્થિતિઓ માટે યોગ્ય વાક્યો બનાવો. એક ઉદાહરણ તરીકે આપવામાં આવે છે.

i) ટેલિફોનનો જવાબ આપવો.

જવાબ: ગુડ મોર્નિંગ, કવિતા નાગપાલ બોલું છું . હુ તમોને કેવી રીતે મદદ કરી શકું?

ii) સંદેશ લેવા માટે રજૂઆત કરવી.

iii) તમે કોણ છો એમ કહીને.

iv) અમન સાથે વાત કરવાનું કહેવું.

v) કોલ વિશે વધુ માહિતી માટે ફોન કરનાર ને પૂછવું.

vi) કોઈ હાજર નથી એમ કેહવું

vii) ફોન કરનાર નું નામ પૂછવું.

viii) ફોન કરનારને કંઈક પુનરાવર્તન કરવાનું કહેવું.

તમારી પ્રગતિ ચકાસો

નોંધ: i) તમારા જવાબો નીચે આપેલ જગ્યા પર લખો.

ii) આ એકમના અંતમાં આપેલા જવાબો સાથે તમારા જવાબો તપાસો.

નીચે આપેલી ત્રણ પરિસ્થિતિઓ માટે ટેલિફોન વાતચીત કરો. મોડેલ વાતચીત એકમના અંતમાં આપવામાં આવે છે.

7) તમે તમારા સાથીદાર મિલિંદની તબિયત પૂછવા માટે કોલ કરી રહ્યા છો. એક અઠવાડિયાથી તેને તાવ આવે છે.

.....

.....

.....

.....

.....

.....
.....
.....
.....
.....

- 8) તમે યુનિવર્સિટીની સેન્ટ્રલ રેફરન્સ લાઇબ્રેરી સાથે કામ કરી રહ્યા છો. સંદર્ભ સોતની ઉપલબ્ધતા માટે ગ્રાહકનો કોલ પ્રાપ્ત કરો

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- 9) તમારા સાહેબે તમને શ્રી સાહુની કાર્યાલયમાં કોલ કરવા માટે કહ્યું છે, કે તેઓને પુસ્તકો / સામયિકો / વગેરેની ડિલિવરી મળી છે.

.....
.....
.....
.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9.12 સારાંશ(Summary)

આજકાલ ટેલિફોન પર મોટો વ્યવહાર કરવામાં આવે છે. મોબાઈલ ફોનમાં મોટા પાયે અને અત્યૂતપૂર્વ ઘૂસણખોરીએ એક નવું પરિમાણ ઉમેર્યું છે. તેથી દરેક સંસ્થા આ મહત્વપૂર્ણ પ્રવૃત્તિને વ્યવસાયિક રૂપે સંચાલિત કરે છે તેની ખાતરી કરવા માટે તે વધુ મહત્વનું છે. ટેલિફોન સિસ્ટમનો યોગ્ય પ્રકાર સ્થાપિત કરવો, કર્મચારીને ટેલિફોનનો જવાબ આપવા માટે યોગ્ય પ્રકારનો વલણ અને કુશળતા સાથે રાખવું અને ટેલિફોનનો ઉપયોગ કરવાની કુશળતા વગેરેમાં તમામ કર્મચારીઓને તાલીમ આપવી. આ મહત્વપૂર્ણ કાર્યને સુવ્યવસ્થિત કરવામાં આગળ વધો.

9.13 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના ઉત્તરો

- 1) ચહેરાના હાવભાવ, અને દ્રષ્ટિ સહાય એ કેટલાક સાધનો છે જે સામ-સામેની વાતચીતમાં સમજવામાં મદદ કરે છે
- 2) ટેલિફોન વાતલાપમાં શબ્દોની પસંદગી વધુ મહત્વપૂર્ણ છે કારણ કે ફોન પર વાત કરનાર એકબીજાને જોઈ શકતા નથી અથવા કોઈપણ દ્રશ્ય સહાય અને હાવભાવનો ઉપયોગ કરી શકતા નથી. શ્રોતાને તેનું વર્ણન સાંભળીને ઘણીવાર કલ્પના કરવી પડે છે.

- 3) સ્પષ્ટ અવાજ રાખવો, મહત્વપૂર્ણ શબ્દો પર ભાર મૂકવો, યોગ્ય જગ્યાએ અવાજ વધારવો અને ઘટાડવો એ તમારા અવાજને વધુ અસરકારક રીતે વાપરવાની રીતો છે.
- 4) મહત્વપૂર્ણ માહિતી યોગ્ય રીતે આપવામાં આવી છે અને પ્રાપ્ત થઈ છે તેની ખાતરી કરવા માટે, શ્રોતાઓએ પુષ્ટિ માટે પુનરાવર્તન કરવું જરૂરી છે
- 5) તમે ખાતરી કરી શકો છો કે વ્યવસાયિક ટેલિફોન વાર્તાલાપમાં કંઈપણ મહત્વનું બાકી નથી, જરૂરી બધા મુદ્દાઓ નોંધીને અગાઉથી તેની તૈયારી કરીને વાતચીત કરો
- 6) આ ફક્ત નમૂનાના જવાબો છે; તમારા જવાબો અલગ હોઈ શકે છે
- તમે કોની સાથે વાત કરવા માંગો છો?
 - હું શ્રી વર્શેની અંદર આવતાની સાથે જ જાણ કરીશ, સર.
 - શું સોમવારે 4.30 તમને અનુકૂળ પડશે?
 - સર, તમે આને ફેક્સ અથવા ઈમેઇલ દ્વારા મોકલવાનું પસંદ કરશો?
 - મને ડર છે કે હું હજી મુંબઈ આવી શકીશ નહીં.
 - કૃપા કરીને, તમે તેના વિશે વિગતવાર વર્ણન કરી શકો છો?
 - શું હું તમારા માટે હોટલ બુક કરું?
 - મને ડર છે કે જ્યાં સુધી અમને ચૂકવણી પ્રાપ્ત ન થાય ત્યાં સુધી હું તમને સામગ્રી મોકલી શકીશ નહિ.
 - તમારે આ પહેલા તમારા બોસ સાથે સ્પષ્ટ કરવું જોઈએ.
 - મને લાગે છે કે આવતા સપ્તાહમાં બજાર સારી પુનઃપ્રાપ્તિ કરશે.
- 7) મિલિંદ: હેલો?
- તમે: હાય મિલિંદ, રાકેશ આ બાજુ. શુ કરો છો?
- મિલિંદ: હું ઠીક છું. તમારી સાથે શું છે?
- તમે: ઓહ! કઈ ખાસ નહિ. બધું રાબેતા મુજબનું છે. તો તમને હવે કેમ લાગે છે? શું તમને હજી પણ તાવ છે?

મિલિંદ: ના, તાવ ઓછો છે, પણ હું ખરેખર કંટાળો અને નબળાઈ અનુભવું છું.

તમે: હા, હું કલ્પના કરી શકું છું! તમને લાઈબ્રેરીમાં પાછા જોવાની પ્રતીક્ષા છે. જલ્દી સાજા થાઓ.

મિલિંદ: હા, આભાર.

તમે: બાય.

મિલિંદ: બાય.

8) તમે: શુભ બપોર, IGNOUની સેન્ટ્રલ રેફરન્સ લાઈબ્રેરી. હું તમને કેવી રીતે મદદ કરી શકું?

ગ્રાહક: હું બે પુસ્તકો અને બે સામયિક ફરીથી લેવા માંગુ છું, જેની પાછી આપવાની તારીખ આજે હતી

તમે: શું હું તમારો સભ્યપદ નંબર મેળવી શકું?

ગ્રાહક: તે બીબીએ 0254 છે.

તમે: આભાર, સર. તમારા સભ્યપદમાં બે પુસ્તકો અને બે સામયિક ફરીથી આપવામાં આવ્યા છે, જેને પાછી આપવાની તારીખ 25 સપ્ટેમ્બર છે.

ગ્રાહક: ઠીક છે. આભાર.

તમે: સાહેબ, હું તમને બીજી કોઈ મદદ કરી શકું?

ગ્રાહક: હા. શું ઈન્ડિયા ટુડે મેગઝીનનો માર્ચ 2017 નો અંક ઉપલબ્ધ છે?

તમે: હું તપાસ કરી ને તમને જણાવું, સર.

ગ્રાહક: ઠીક છે.

તમે: માફ કરશો સર. મેગઝીન બીજા સભ્યને આપવામાં આવેલ છે. જો તમે ઈચ્છો તો તમે મેગઝીન રિઝર્વ કરી શકો છો. જ્યારે તે સભ્ય દ્વારા પરત કરવામાં આવશે ત્યારે તમને ઈમેઇલ દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવશે.

ગ્રાહક: ઠીક છે. જો તે થઈ શકે તો તે સારું છે!

તમે: શ્યોર, સર. (થોભો) ઈન્ડિયા ટુડે મેગઝીન અનામત રાખવામાં આવ્યું છે. જેનો સંદર્ભ નંબર LL123 છે. વિગતો તમારા ઈ-મેલ પર મોકલવામાં આવી છે.

ગ્રાહક: ખૂબ ખૂબ આભાર.

તમે: તમારું સ્વાગત છે, સર. તમારો દિવસ સારો રહે.

- 9) મી. રૂપેશ: હેલ્લો.
- મી. વિનોદ: ગુડ મોર્નિંગ, મી. રૂપેશ. રૂબી પબ્લિકેશનમાંથી આ મી.
વિનોદનો ફોન છે
- મી. રૂપેશ: હેલો, વિનોદ.
- મી. વિનોદ: તમે ઓર્ડર આપી હતી તે પ્રોડક્ટ ડિઝાઇન પુસ્તકોની નકલો
તમને મળી છે કે નહીં તે શોધવા માટે મેં ફોન કર્યો છે. અમે તેને
ગયા અઠવાડિયે રવાના કર્યું છે
- મી. રૂપેશ: ના, વિનોદ. અમને હજી સુધી તે પ્રાપ્ત થયું નથી.
- મી. વિનોદ: હું તે વિશે ખૂબ દિલગીર છે સર. હું ડિલિવરી વિભાગને ફોન
કરીશ અને તરત જ તમારી પાસે જલ્દી પાછો આવીશ. મી. રૂપેશ:
કૃપા કરી તે કરો. અમને તાત્કાલિક સામગ્રીની જરૂર છે. બધા વિદ્યાર્થીઓ
પુસ્તકો માટે પૂછે છે.
- મી. વિનોદ: હું આ બાબતે તપાસ કરીશ. હું ફરીથી અસુવિધા બદલ માફી
માંગુ છું. હું તમને જલ્દીથી ફોન કરીશ.
- મી. રૂપેશ: ઠીક છે. આભાર.

9.14 પ્રવૃત્તિઓ માટે જવાબો

- 1) i) બોલાવવું, ii) ક્ષણ, iii) જુઓ, iv) લાઇન પકડી રાખો,
(v) રિંગ અપ કરો, vi) ઈન, vii) ફોન પછી, viii) પાછળ,
ix) ડાયલ કરેલ, x) એક્સ્ટેન્શન, xi) હેરાનગતિ, xii) મોબાઇલ,
xiii) સ્ટેન્ડ, xiv) તપાસ્યું, xv) પુષ્ટિ.
- 2) i) ગુડ મોર્નિંગ. (એ) ii) ગુડ મોર્નિંગ હિરલ, આજે તમે કેમ છો? (એ, બી)
iii) હું તમારી સાથે આજે પ્રશિક્ષણના સમયપત્રક પર જવા માંગુ છું. સાંજે 4
વાગ્યે તમને અનુકૂળ રહેશે? (સી)
iv) સેન્ટ્રલ લાઇબ્રેરીમાં કોલ કરવા બાદલ આભાર. તમારો દિવસ સારો રહે. (ડી)
v) આભાર અને આવજો. (ડી)
vi) હમણાં માટે આ બધું છે, આભાર. (ડી)
vii) હું આજે તમારી સાથે ખરીદી યાદીની ચર્ચા કરવા માંગુ છું.
સભાને સુનિશ્ચિત કરવા માટે સારો સમય શું હશે? (સી)
viii) હેલો મહેશ, શું તમારી સાથે વાત કરવાનો આ યોગ્ય સમય છે? (એ, બી)
ix) સેન્ટ્રલ લાઇબ્રેરીમાં કોલ કરવા બાદલ આભાર, આ સુરેશ છે.

હું તમને કેવી રીતે સહાય કરી શકું? (બી)

x) હાય નેહા, તમારું વીકએન્ડ સારું હતું? (એ, બી)

xi) તમારી સહાય બદલ આભાર. આવજો. (ડી)

xii) ગુડ મોર્નિંગ, હું પબ્લિક લાઇબ્રેરીમાંથી સ્નેહા છું અને હું એકાઉન્ટ્સમાંથી કોઈની સાથે વાત કરવા માંગુ છું. (એ, સી)

xiii) કાળજી લેજો. આવજો. (ડી)

xiv) આ ભાવિકા છે. કૃપા કરીને હું શ્રી જોશી સાથે વાત કરવા માંગુ છું. (એ, સી)

xv) શું તમે મને શ્રી ત્રિવેદીનો મોબાઇલ નંબર આપી શકો છો? (સી)
(અનોપચારિક), (અર્ધ ઓપચારિક) અથવા (ઓપચારિક)

3) i) શું તમે મને થોડા દિવસની રજા આપી શકશો? (ઓપચારિક)

ii) શું મારે તમને સીડી તરત જ મોકલવી જોઈએ? (અર્ધ ઓપચારિક)

iii) શું હું તેને સંદેશ આપી શકું? (ઓપચારિક)

iv) આજે તમારા માટે મિત શાહ ને મળવાનું શક્ય છે? (ઓપચારિક)

v) શું તમે ઈચ્છો છો કે હું તમને તરત જ સૂચિ મેઇલ કરું? (ઓપચારિક)

vi) હું આવતા અઠવાડિયે રજા પર જવા માંગુ છું. (અનોપચારિક)

vii) શું તમે કોઈ સંદેશ મૂકવા માંગો છો? (ઓપચારિક)

viii) મનદીપ તમને મળવા માંગે છે. (અનોપચારિક),

ix) શું તમે વિચારો છો કે સોમવારથી મને એક અઠવાડિયાની રજા મળી શકે? (અર્ધ ઓપચારિક)

x) હાર્દિક દવે તમને મળવા માંગે છે. (ઓપચારિક)

xi) શું તમે ઈચ્છો છો કે હું હમણાં જ તમને મોકલું? (અનોપચારિક)

xii) મને ડર છે કે હું તમને તેની પાસે ના મૂકી શકું, સર. (ઓપચારિક)

xiii) શું તમે કોઈ સંદેશ છોડવા માંગો છો? (અર્ધ ઓપચારિક)

xiv) તમે આજે તેને મળી શકતા નથી. (અનોપચારિક)

xv) શું હું તેના માટે મેસેજ મૂકી શકું? (ઓપચારિક)

4) i) તમે મને શ્રી નિખીલનો નંબર આપી શકો?

શું તમે મને / મે શ્રી નિખીલ નંબર આપી શકશો?

ii) તમે શું કહ્યું?

હું તમારી ક્ષમા ચાહું છું? / તમે તે પુનરાવર્તન કરી શકો છો?

iii) તે ક્યાં ગયો છે?

હું જાણી શકું/ તમે કહો કે તે ક્યાં ગયો છે?

iv) તમારું નામ શું છે?

કૃપા કરી, હું તમારું નામ જાણી શકું?

v) હા, હું ઈચ્છું છું કે તમે મને નવી સૂચિ મોકલો.

હા, હું ઈચ્છું છું કે તમે મને નવી સૂચિ મોકલો.

vi) આજે મને મોકલો.

કૃપા કરીને આજે તે મને મોકલો. / તમે આજે મને તે મોકલી શકો છો?

vii) શ્રી મનીષા આજે ઉપલબ્ધ નથી.

મને લાગે છે કે શ્રી મનીષા આજે ઉપલબ્ધ નથી.

viii) શું હું તમને કાલે ફોન કરી શકું છું? શું હું તમને કાલે બોલાવી શકું? /

જો હું તમને કાલે બોલાવું તો તે ઠીક રહેશે?

ix) મારે તમે શરૂ કરેલા નવા કાર રિપેર કોર્સ વિશે થોડી માહિતી જોઈએ

છે. તમે જે નવો કાર રિપેર કોર્સ શરૂ કરી રહ્યા છો તેના વિષે મને થોડી માહિતી લેવા માંગતો હતો.

x) 2.30 p.m. શુક્રવારે અનુકૂળ છે?

2.30 p.m.. શુક્રવારે તમારા માટે અનુકૂળ છે?

5) વાતચીત 1

એક: હેલો. (એ)

બી: હાય વૃંદા, કવિતા આ બાજુ / અહીં. (એ)

એક: ઓહ હાય, કવિતા. કેવું છે બધું? (બી)

બી: સરસ! આ અઠવાડિયામાં મારે ચાર દિવસની રજા છે. હું વિચારતો હતો કે જો તમે ઈચ્છો છો

આ દિવસોમાંના એક મૂવી માટે જાઓ. (સી)

એ: તે ખરાબ વિચાર નથી! આપણે કાલે જઈશું? (સી)

બી: પરફેક્ટ. શું મારે પછી 5 વાગ્યે તમને ઉઠાવવું જોઈએ અને અમે જોઈ શકીએ છીએ

6 વાગ્યે શો? (સી)

એ: સરસ લાગે છે. જોઈયે પછી. (ડી)

બી: બાય. કાલે મળીએ. (ડી)

એ: બાય. (ડી)

વાતચીત 2

એ: ગુડ મોર્નિંગ, ગુપ્તા સિક્ચોરિટીઝ. હું તમોને કેવી રીતે મદદ કરી શકું?
(એ)

બી: નમસ્તે, ગગન, તેના પ્રભાકર આ બાજુ. (એ)

એ: ઓહ, હેલો, પ્રભાકર. લાંબા સમય સુધી કોઈ સમાચાર નથી. કેવું છે
બધું? (બી)

બી: બધા અહીં સારી રીતે. તમારું શું? (બી)

એ: બધા સારા. તો મને કહો, હું તમારા માટે શું કરી શકું? (સી)

બી: મારે તમારી પાસેથી કેટલીક રોકાણ સલાહ જોઈતી હતી, તેથી હું આશ્ચર્ય
પામી રહ્યો હતો કે જો આપણે આ અઠવાડિયામાં થોડો સમય સાથે બેસી
શકીએ. (સી)

એ: શ્યોર, બુધવારે બપોરે 4 વાગ્યે, તમે મારા કાર્યાલય કેમ નથી આવતા?
(સી)

બી: પરફેક્ટ. પછી હું તમને મળીશ. (ડી)

એ: આગળ જુઓ તે માટે. ઓહ, અને તમારી કાર્યાલય ની નીચેની દુકાનમાંથી
તે સ્વાદિષ્ટ સમોસા લેવાનું ભૂલશો નહીં! (ડી)

બી: શ્યોર. બાય. (ડી)

એ: બાય. (ડી)

વાતચીત 3

દિનેશ પ્રધાન: હેલો.

અમિત કુમાર: સુપ્રભાત સાહેબ. સર. આ કર્મચારી વિભાગના અમિત કુમાર
છે. શ્રી હિમાંશુ એ મને તમારી સાથે વાત કરવાનું કહ્યું.

દિનેશ પ્રધાન: હા, અમિત કુમાર. સુપ્રભાત. તમારે મારે મારી માટે કંઈક
કરવાની જરૂર છે.

અમિત કુમાર: ચોક્કસ, સર. હું તમોને કેવી રીતે મદદ કરી શકું?

દિનેશ પ્રધાન: ચાલો હું તમને પહેલા તેના વિશે સંક્ષિપ્તમાં જણાવીશ. તમે
જુઓ, મારી સેક્રેટરી, મિસ.

રેખા રજા પર છે, અને મારે સાથે કોઈને સિંગાપોર પરિષદમાં ત્રણ દિવસ
માટે આવવાની જરૂર છે. શ્રી હિમાંશુ તમારી ખૂબ ભલામણ કરે છે, તેથી હું
ઈચ્છું છું કે તમે આ સફરમાં મારી સહાય કરો.

અમિત કુમાર: ચોક્કસ, સર. મને સહાય કરવામાં આનંદ થશે. અમે ક્યારે રવાના થઈશું? અને મારે તે માટે શું તૈયારીમાં કરવાની છે

દિનેશ પ્રધાન: જો તમે મારી કચેરીમાં 10:30 વાગ્યે આવી શકો છો, તો આપણે એ વિષે ચર્ચા કરી શકીએ છીએ.

અમિત કુમાર: અમારી 10:30 થી 11:30 વાગ્યા સુધી ખાતાકીય મીટિંગ છે. જો હું 11:30 વાગ્યે આવું તો તે ઠીક રહેશે?

દિનેશ પ્રધાન: ઓહ, તે બરાબર છે.

અમિત કુમાર: બરાબર, સર. હું ત્યાં 11:30 વાગ્યે આવીશ.

જવાબ

- i) વાતચીતમાં 3માં ભાષા ખૂબ ઔપચારિક છે. ઉદાહરણ તરીકે એક્ઝિક્યુટિવ કહે છે કે 'હું તમારા માટે કેવી રીતે મદદ કરી શકું છું' ને બદલે 'હું તમારા માટે શું કરી શકું છું' વાતચીત 2 માં, જે અર્ધ-ઔપચારિક છે. વાતચીત 1 સંપૂર્ણ રીતે અનૌપચારિક છે.
 - ii) નોંધ લો કે ઔપચારિક ભાષામાં " કરશે " શકે 'અને' મે 'જેવા મોડેલોનો વધુ ઉપયોગ થાય છે
 - iii) એક્ઝિક્યુટિવ તેમના વરિષ્ઠ અધિકારીને તેના પ્રથમ નામ દ્વારા સંબોધન કરતું નથી.
 - iv) ઘણા ઔપચારિક કિસ્સાઓમાં વાતચીત કોઈ નાની વાતો અથવા હૂંફાળો (Warm up) નથીહોતું.
- 7) i) ગુડ મોર્નિંગ, કવિતા નાગપાલ બોલું છું . હું તમોને કેવી રીતે મદદ કરી શકું?
- ii) શું તમે કોઈ સંદેશ મૂકવા માંગો છો?
 - iii) આ નેહા ગુપ્તા છે.
 - iv) હું અમન વહી સાથે વાત કરવા માંગુ છું.
 - v) કૃપા કરીને તમે મને કહી શકો કે તમે આચાર્ય સાથે કેમ વાત કરવા માંગો છો?
 - vi) કુ. સોનિયા સિંઘ મીટિંગમાં છે.
 - vii) શું તમે મને તમારું નામ જણાવશો?
 - viii) કૃપા કરીને, તમે તે ફરીથી કહી શકો?

9.15 સંદર્ભો અને વિશેષ વાંચન

- * Smith, David G. Express Series English for Telephoning. Oxford University Press, 2007.
- * Schnurr, S. Exploring Professional Communication. Routledge, 2012.
- * Farrell, Thomas. Effective Telephone Skills. HBJ Publisher, 2016.
- * Cochrane, The Telephone Skills Coaching Manual, Volume 1. Gower Publisher, 2002

*