



## Puhelinkäyttäytymisen harjoittelu



20-30 min

**Kurssilaiset pohtivat mitä kuuluu kohteliaaseen ja asialliseen puhelinkäyttäytymiseen, ja harjoittelevat tilanteita käytännössä.**

Kouluttaja esittelee ryhmälle kaksi eri tilannetta joissa keskustelua käydään puhelimitse henkilön ja mahdollisen tulevan työnantajan kesken.

- A) Henkilö soittaa työnantajalle kysyäksään tarkempia tietoja työpaikkailmoituksesta jonka on huomannut paikallislehdessä.
- B) Työnantaja soittaa ja kutsuu henkilön työhaastatteluun

Keskustellaan ryhmässä puhelimesta toimimisesta: Kuinka puhelimeen vastataan jos vieras numero soittaa? Kuinka esittäytyään, millaisessa ympäristössä on parasta hoitaa viralliset puhelut ja miten puhelu lopetetaan kohteliaasti? Kouluttaja kirjaa vastaukset ja vinkit näkyviin.

Jaetaan ryhmäläiset pareihin ja harjoitellaan puheluita niin, että molemmat parin jäsenet pääsevät kokeilemaan sekä työnhakijan että työnantajan rooleja.

**Tarvikkeet:** Fläppipaperi ja tussit/ tietokone ja videotykki. Paperia ja kyniä.