



## Tungkol Saan ang Modyul na Ito?

Kumiriring ang telepono. Sinagot mo at bumati ng, “Hello!” Ano na pagkatapos? Sapat na bang magsalita, ipahayag ang gusto mong sabihin tapos ibaba ang telepono? Paano kung may bisitang dumating sa opisina? O kapag kinakausap mo ang iyong katrabaho? Alam mo ba ang tamang sasabihin?

Sa modyul na ito, matututuhan mong gamitin ang telepono sa magalang at epektibong paraan. Malalaman mo ring gamitin ang mga tamang salita sa iba’t ibang sitwasyon sa iyong opisina.

May dalawang aralin ang modyul na ito:

Aralin Bilang 1 – *Kiriring! Hello!*

Aralin Bilang 2 – *Wastong Pagpapahayag sa Opisina*



## Anu-ano ang mga Matututuhan Mo sa Modyul na Ito?

Pagkatapos mong pag-aralan ang modyul na ito, magagawa mo nang:

- ◆ magsalita nang malinaw sa telepono at masabi ang ilang mga pangunahing pangangailangan; at
- ◆ gumamit ng mga nararapat na salita/parirala na madalas ginagamit sa opisina.



## Anu-ano na ang mga Alam Mo?

Bago pag-aralan ang modyul na ito, sagutin muna ang sumusunod na mga tanong upang malaman kung ano na ang alam mo tungkol sa ating paksa.

Sa ibaba ay ang mga pangungusap na nagpapakita kung paano tayo pumili ng mga salitang gagamitin para sa isang sitwasyon. Ilagay ang **Tama** kung tama ang sinabi at **Mali** kung hindi. Isulat ang sagot sa mga nakalaang patlang.

- \_\_\_\_\_ 1. Bago tawagan ang isang tao sa telepono, itala ang mga kailangang pag-usapan upang maiwasan ang muling pagtawag at upang hindi sayang ang panahon.
- \_\_\_\_\_ 2. Laging ngumiti kapag nasa telepono. Laging maging magalang, matulungin hanggang makakaya.
- \_\_\_\_\_ 3. Ang salitaan ng telepono ay dapat kalahating pulgada ang layo sa bibig upang mabawasan ang tinatawag na “transmission loss.”
- \_\_\_\_\_ 4. Laging maghanda ng bolpen at papel upang maisulat ang mga mensahe ng tama at kumpleto.
- \_\_\_\_\_ 5. Huwag magsabi ng “Salamat” at “Paalam” kapag natapos na sa pakikipag-usap.
- \_\_\_\_\_ 6. Batiin ang iyong ka-opisina ng “Magandang Umaga” at “Paalam” ayon sa nararapat.
- \_\_\_\_\_ 7. Magbigay ng tulong sa mga ka-opisina kapag kinakailangan.
- \_\_\_\_\_ 8. Kapag mayroon kang nasabi na nakasakit o nakasama sa isang ka-opisina, humingi ng paumanhin kaagad.
- \_\_\_\_\_ 9. Magsalita nang malinaw at maikli sa mga tao, nakaharap man o nasa telepono.
- \_\_\_\_\_ 10. Dapat malakas ang pag-uusap upang ang mga nasa telepono ay hindi magkaintindihan.

O kumusta naman? Sa tingin mo ba'y tama ang iyong mga sagot? Ihambing ang iyong mga sagot sa mga nasa *Batayan sa Pagwawasto* sa pahina 38 upang malaman mo.

Magaling kung tama ang lahat ng iyong sagot! Ibig sabihin nito ay marami ka nang alam tungkol sa modyul na ito. Maaari mo pa ring pag-aralan ang modyul upang balik-aralan ang mga alam mo na. Malay mo, baka may matutunan ka pang mga bagong bagay.

Kung mababa ang iyong nakuha, huwag sanang sumama ang loob. Pinapatunayan lang na ang modyul na ito ay para sa iyo. Tutulungan ka nitong intindihin ang ibang konseptong maaari mong gamitin sa iyong pang-araw-araw na pamumuhay. Kung pag-aaralan mong mabuti ang modyul na ito, malalaman mo ang mga sagot sa lahat ng mga aytem sa pagsusulit at iba pa! Handa ka na ba?

Maaari ka nang tumuloy sa susunod na pahina upang simulan ang Aralin 1.

## Kiriring! Hello!

Kiriring! Hello! Blah-blah-blah. Paalam! Ganoon ka ba sumagot ng telepono? Sana naman hindi, sapagkat may mga tuntuning sinusunod sa paggamit at pagsasalita sa telepono. Sa araling ito, malalaman mong gamitin nang maayos ang telepono.

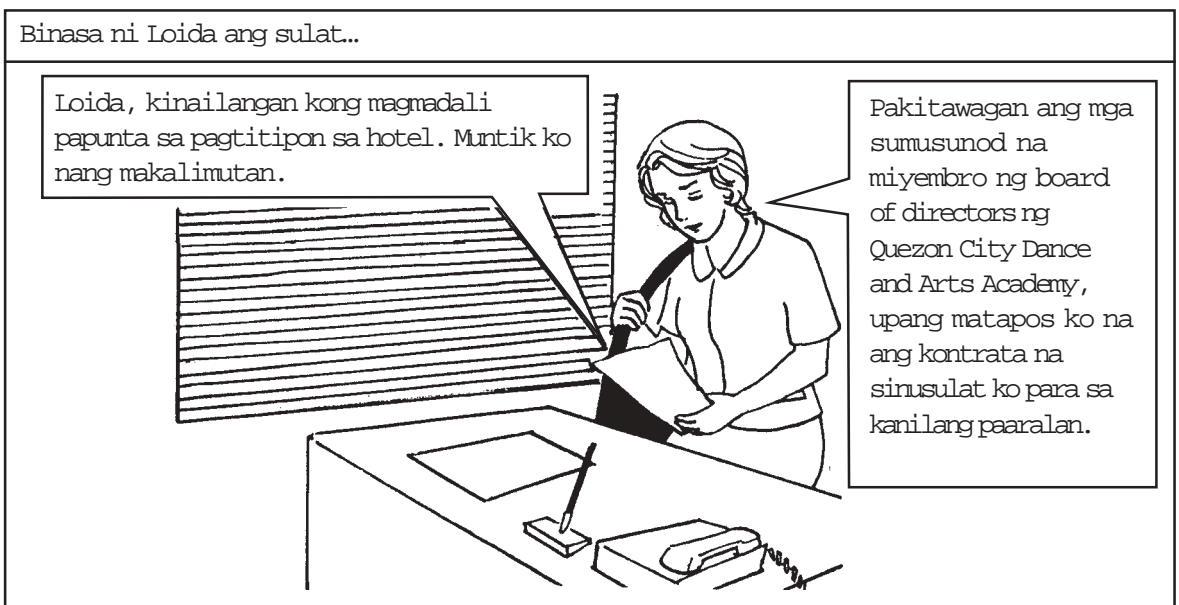
Pagkatapos mong pag-aralan ang leksiyong ito, dapat kaya mo nang gamitin ang telepono upang maipahiwatig ang iyong mga ideya nang maayos at malinaw.

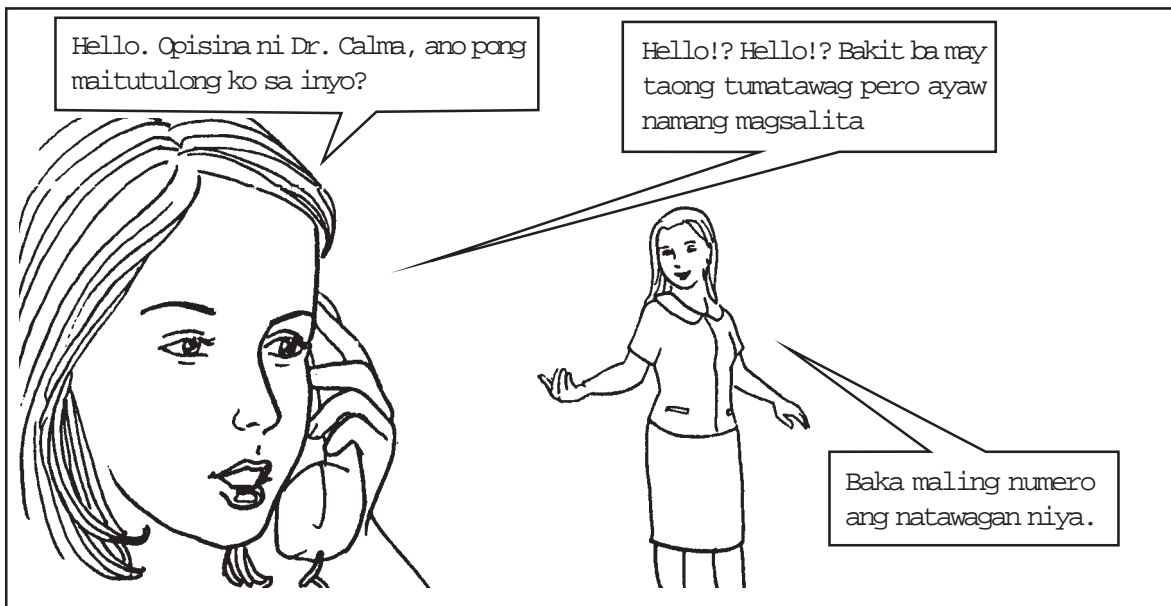
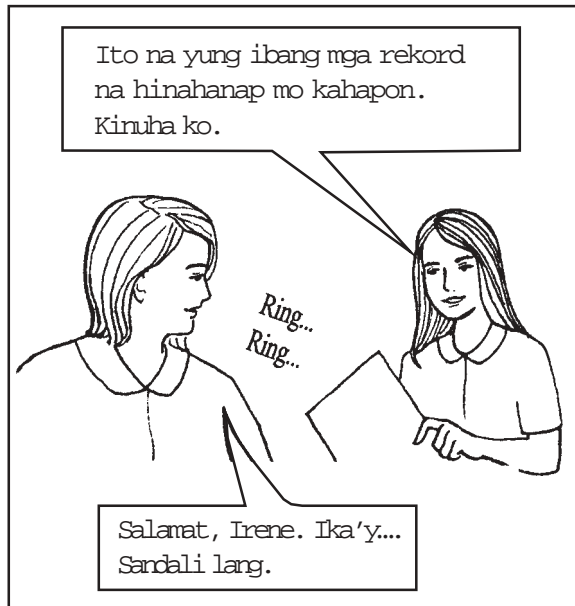
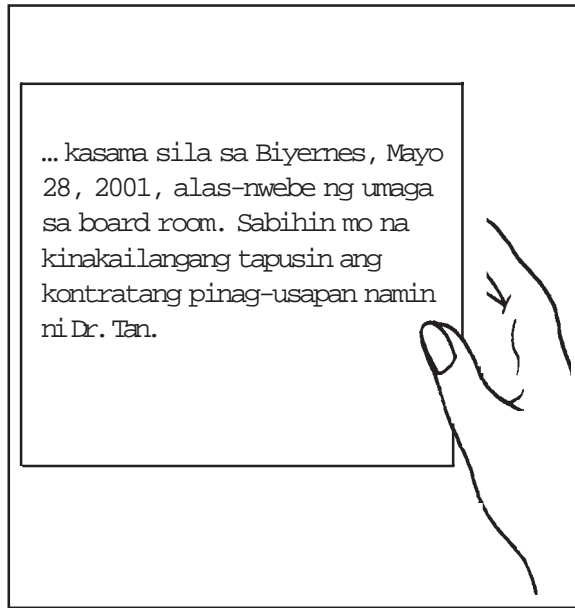
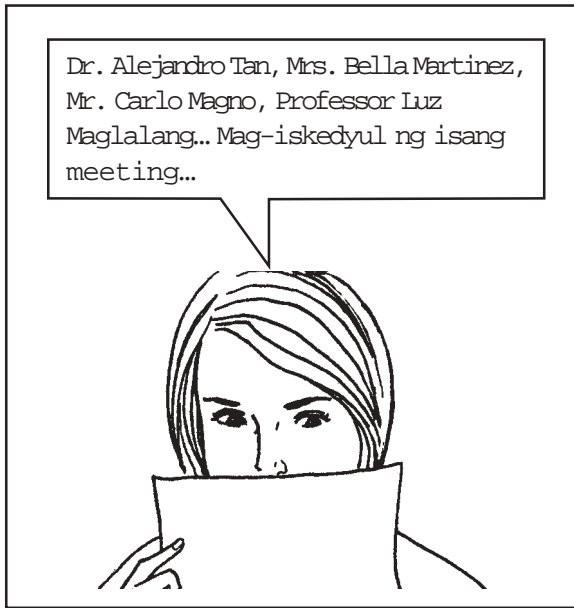


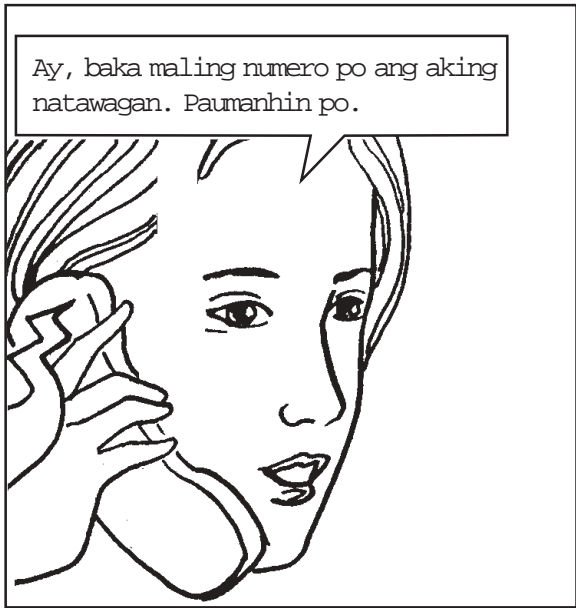
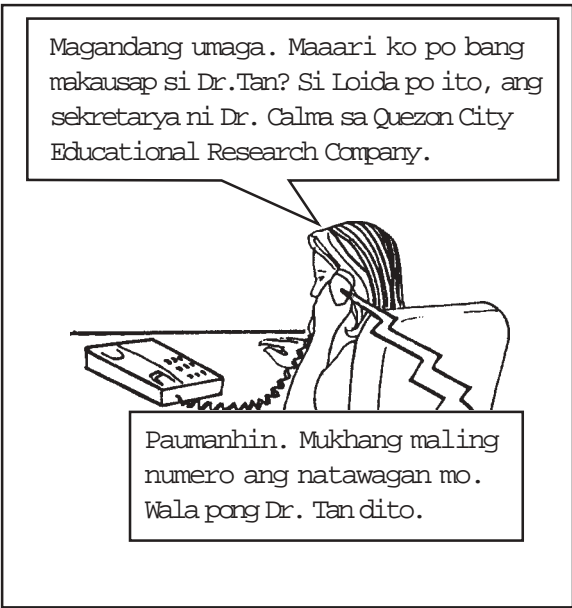
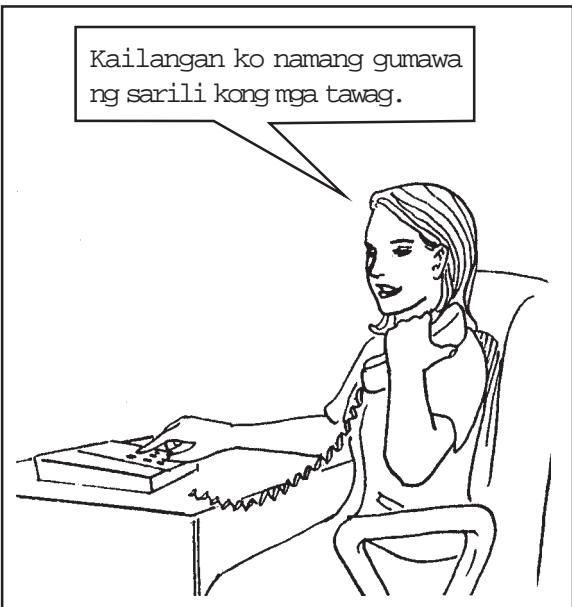
### Makinig Tayo

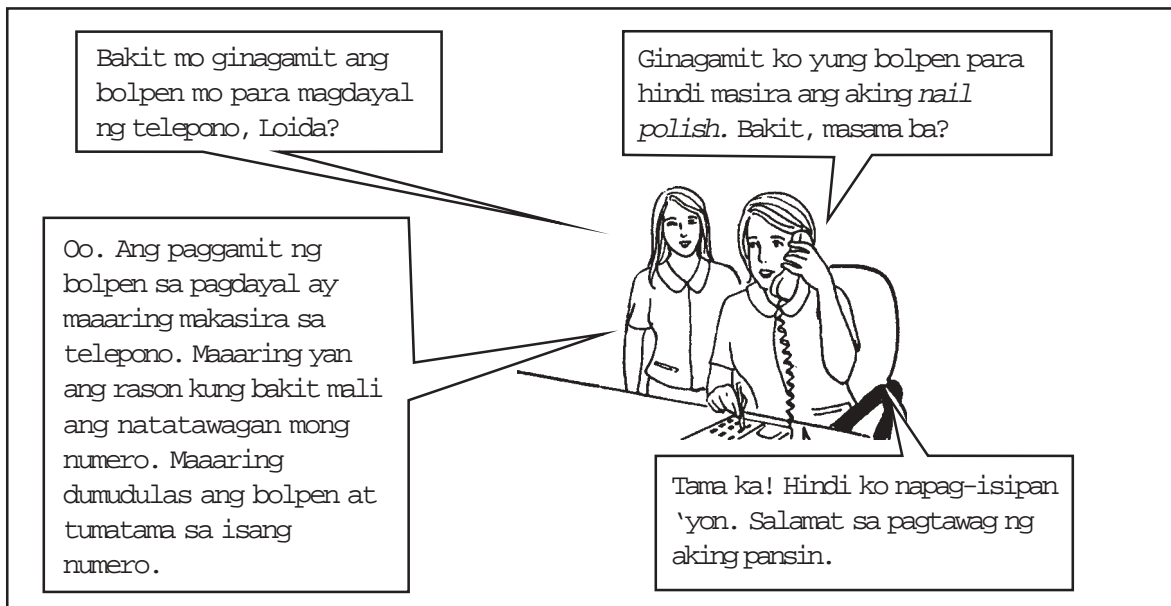
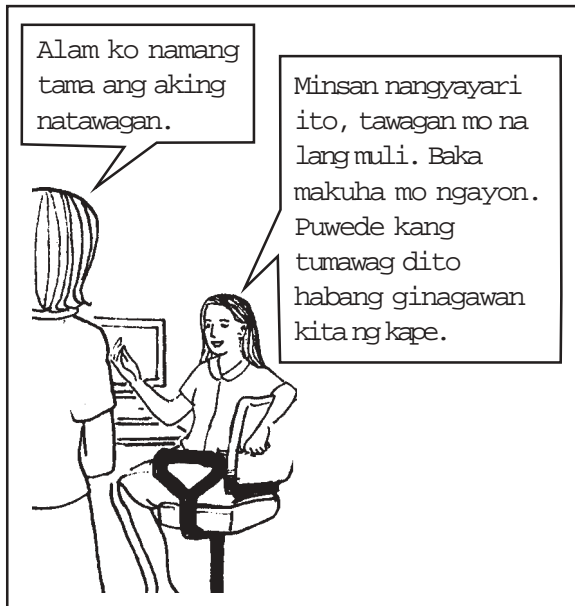
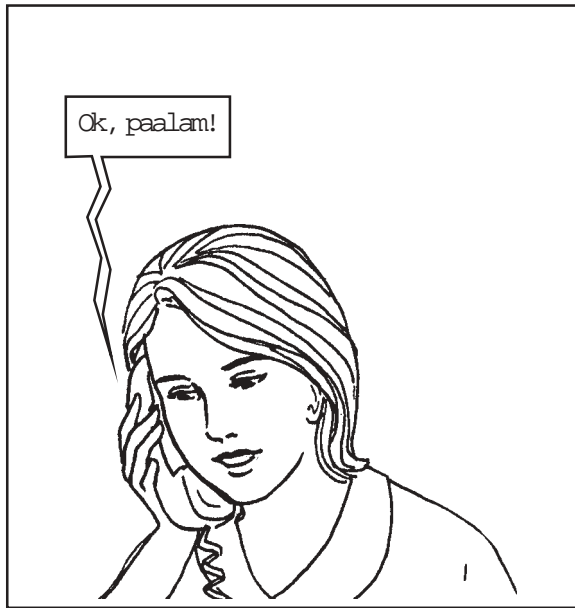
Basahin ang pag-uusap sa ibaba. Kung mayroon kang “audio cassette tape,” maaari mo ring pakinggan ang pag-uusap. Kung wala naman, basahin na lang ang komiks sa ibaba.



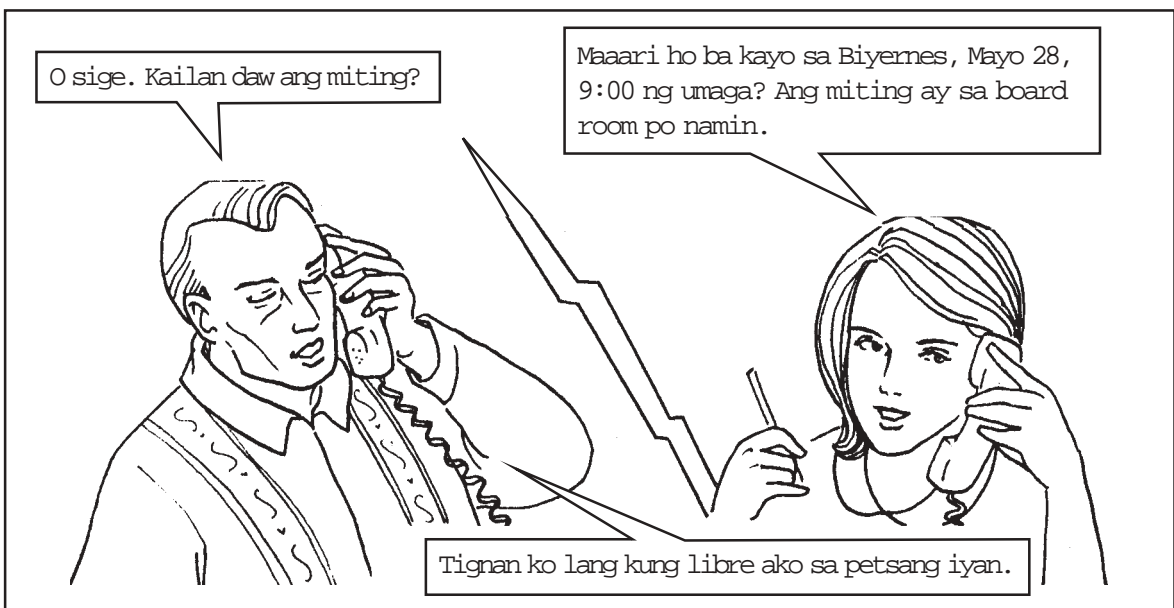
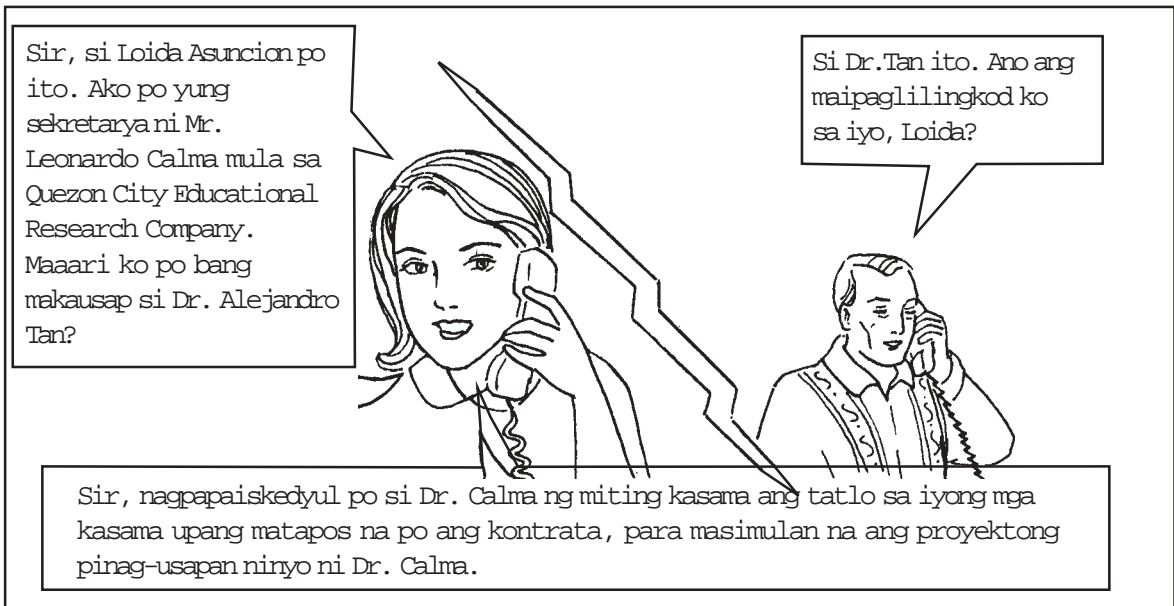
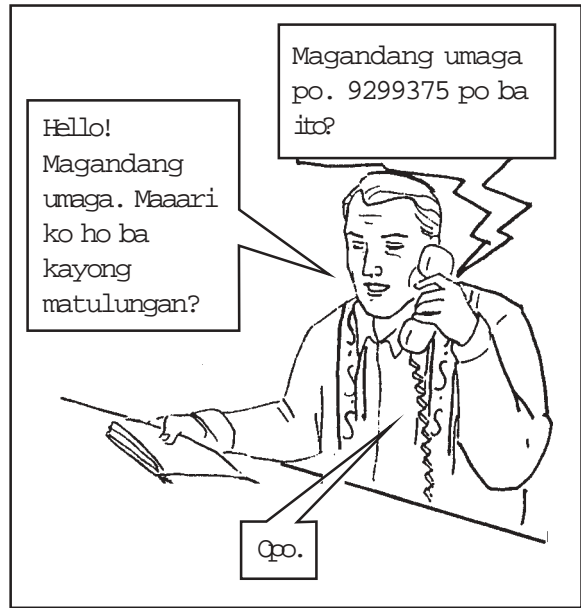
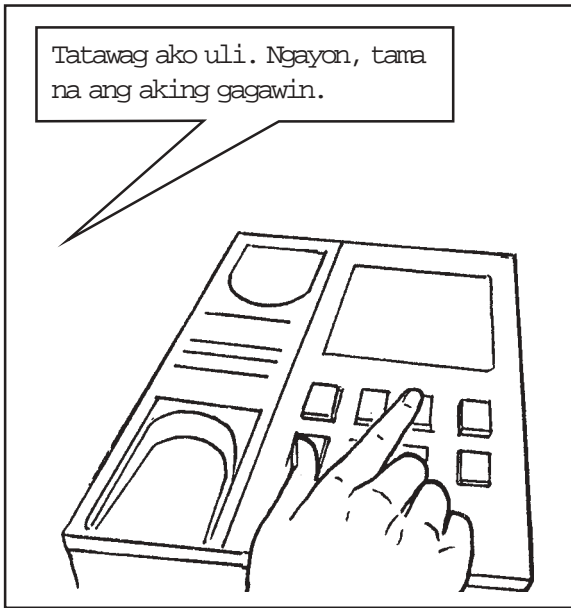


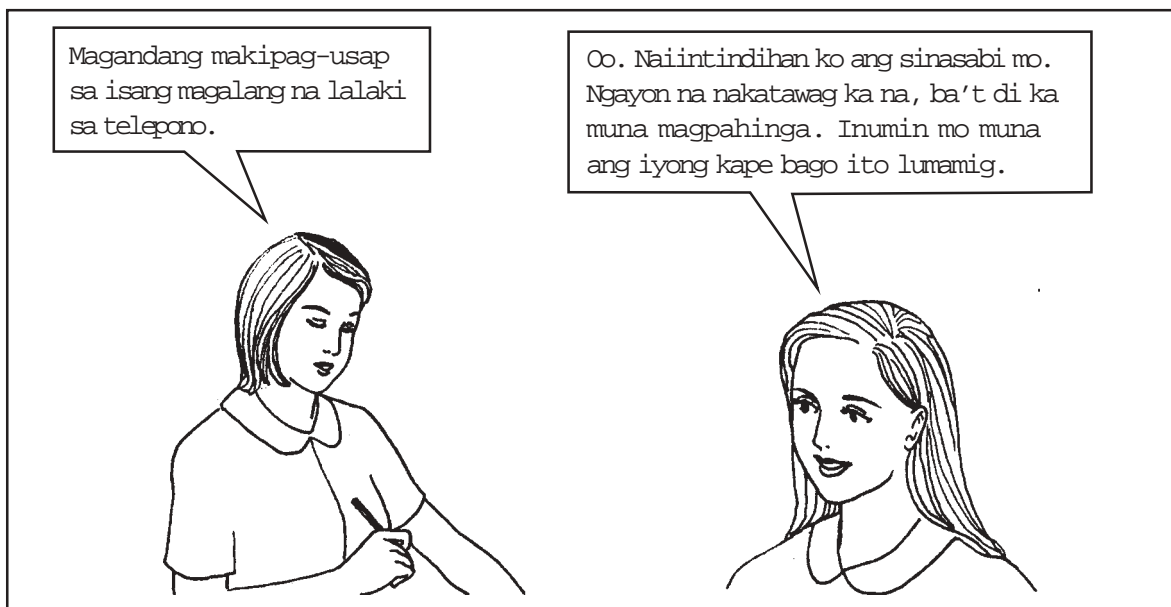
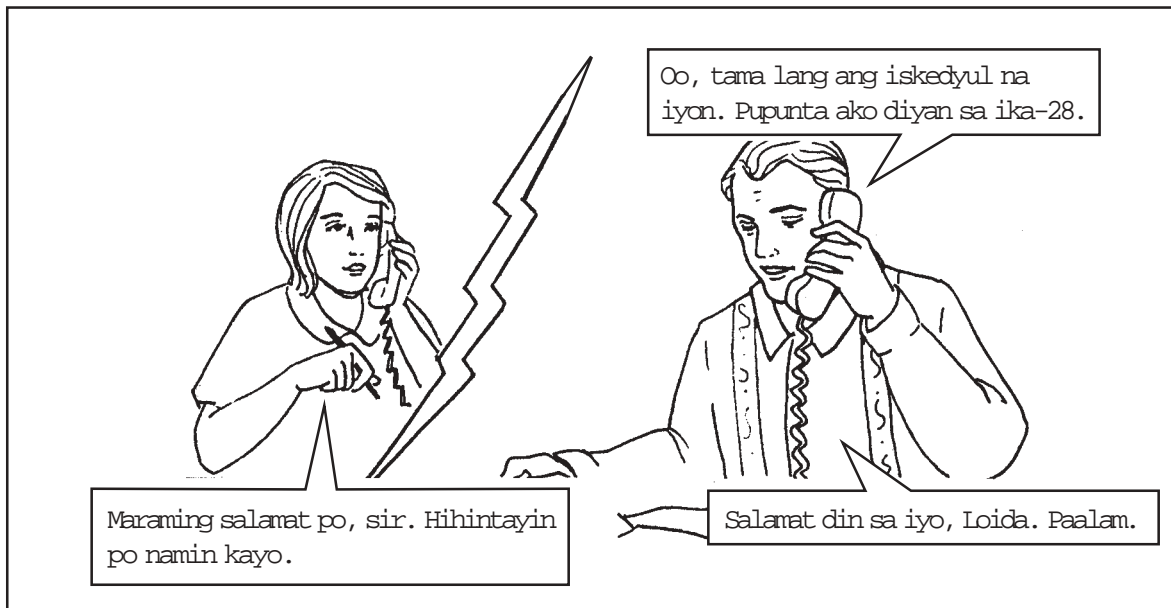












Hello. Martinez residence.  
Ano pong kailangan nila?

Magandang umaga! Si Loida Asuncion po ito ng Quezon City Educational Research Company. Ako ang sekretarya ni Dr. Leandro Calma. Maaari po bang makausap si Gng. Bella Martinez?

Paumanhin po. Umalis si Gng. Martinez kahapon papuntang Catanduanes.

Alan n'yo po ba kung kailan siya babalik?

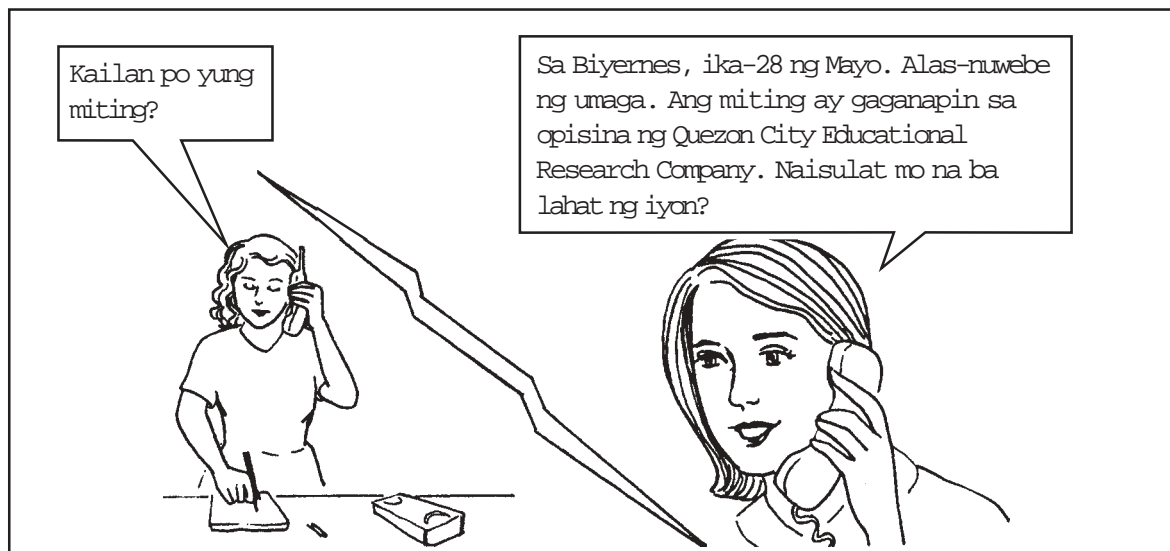
Babalik po siya sa Lunes, sa ika-24 ng Mayo.

Tatawag ho uli ako sa Lunes. Maaari ho ba akong mag-iwan ng mensahe?

Si Marissa po ito. Iwan n'yo na lang po ang mensahe ninyo.

Pakisabi po kay Gng. Martinez na gustong makipag-miting ni Dr. Calma sa kanya at ang kanyang tatlong kasama tungkol sa kontratang ginagawa nila.

Sandali lang po. Isusulat ko lang.





## Subukan Natin Ito

1. Ano ang ilang magagalang na salita at parirala na nakuha mo sa mga pakikipag-usap ni Loida sa telepono?

---

---

---

2. Anong ibang mga bagay-bagay ang natutuhan mo sa pagsasabi ni Loida tungkol sa tamang paggamit ng telepono?

---

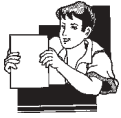
---

---

3. Nakagamit ka na ba ng telepono? Kung hindi pa, nakakita ka na ba ng taong gumagamit ng telepono. Baka nakakita ka na sa telebisyon, o sa tindahan o sa sinehan. Sa karanasan mo, ano ang ibang payo na maibibigay mo sa tamang paggamit ng telepono. Isulat ang iyong mga ideya sa ibaba.

<b>Magagalang na salitang iyong ginagamit kapag nakikipag-usap sa telepono.</b>	<b>Mga salitang dapat iwasan kapag nakikipag-usap sa telepono.</b>

Kumusta naman ang iyong pagsagot? Ihambing ang iyong mga sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* sa pp. 38–39.

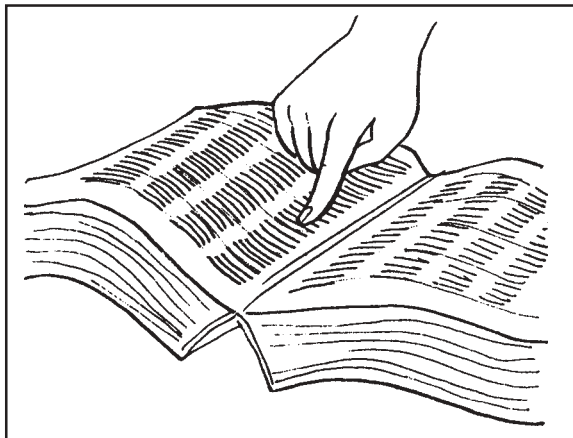
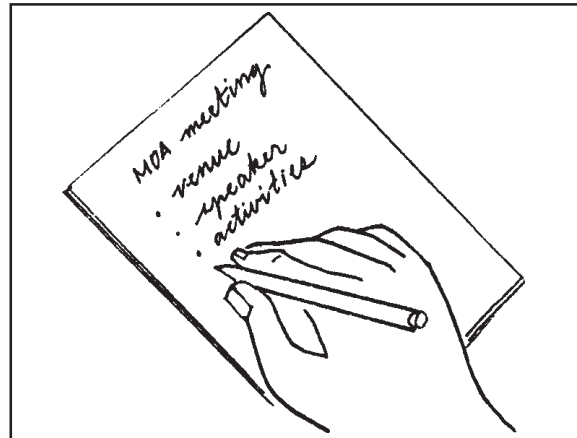


## Alamin Natin

Tumawag ka na ba sa isang kompanya o bahay, pero binasbastos ka lamang ng tao sa kabilang linya? Ano ang naramdaman mo tungkol sa kanilang masamang pag-trato? Nainis ka siguro sa taong iyon. Parang wala siyang pakialam sa iyo.

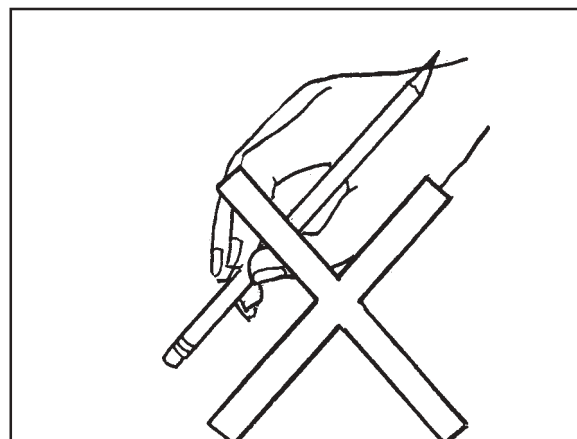
Upang makuha ang lahat sa iyong tawag, ito ang ibang mga payo na mabuting tandaan kapag mayroon kang tinatawagan;

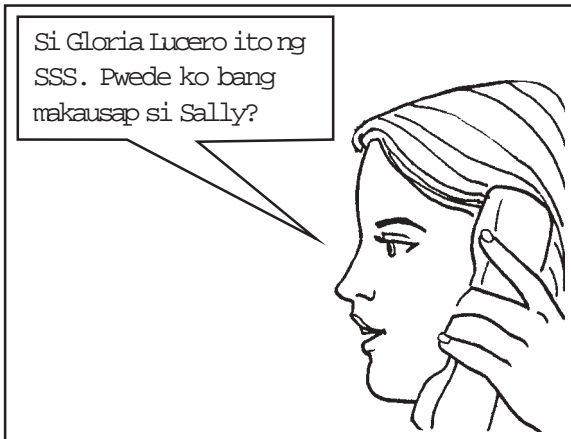
Ilista ang mga bagay-bagay na kailangang talakayin o pag-usapan para hindi mo na kailangang tumawag muli at para hindi masayang ang oras.



Siguraduhing tama ang iyong tinatawagang numero bago ka tumawag. Tingnan ang numero ng tinatawagan sa pinakabagong direktori kung hindi ka sigurado.

Kapag nagdadayal ka, gamitin ang daliri. Huwag gumamit ng lapis, bolpen o ibang mga matutulis na bagay.





Ipakilala ang iyong sarili.

Kung wala ang taong nais mong makausap, tanungin mo kung maaari kang tumawag muli. Maaari mo ring hingin sa nais mong tawagan na ibalik ang iyong tawag. Iwanan ang iyong pangalan, telepono, at oras na gusto mong tawagan ka.



Sakaling mali ang iyong natawagan, humingi ng paumanhin sa taong sumagot. Huwag mong basta ibaba ang telepono.

Huwag magsayang ng oras sa telepono sa pakikipagkuwentuhan tungkol sa mga bagay na walang kinalaman sa kalakalan. Ilimita ang iyong mga tawag sa mga kinakailangan para sa kompanya. Ang mga personal na usapan sa oras ng trabaho ay dapat gawing maikli.



Kapag nakikipag-usap sa tao, huwag kalimutan ang sumusunod na payo:

Magsalita ng nang diretso at malinaw sa bokilya (*mouthpiece*). Huwag ngumuya o manigarilyo kapag nagsasalita sa telepono.



Mayroong mga pagkakataon na matagal nang nagsasalita ang iyong kausap. Ipakita mo na nasa linya ka pa rin sa pamamagitan ng pagsabi ng mga sumusunod na mga salita tulad ng:

*Oo, naiintindihan ko.*

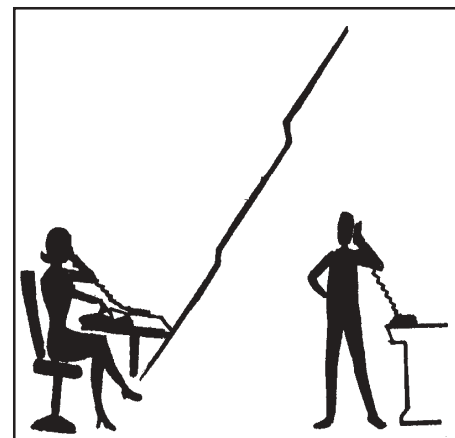
*Siyempre.*

*Sigurado yan.*

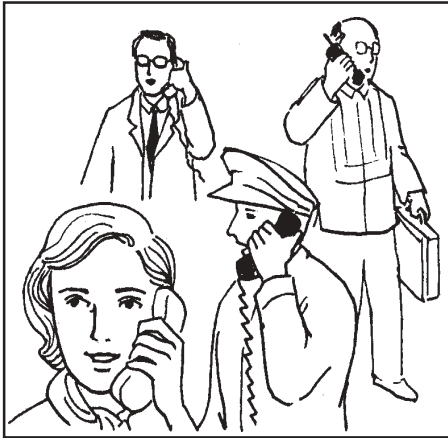
*Opo.*



May mga pagkakataon na kailangang pahintayin ang tao sa linya. Kung sa tingin mo'y kailangang maghintay nang matagal ang iyong kausap, tanungin mo sa kanya kung gusto na lang niyang tumawag muli o kung gusto niyang tawagan mo siyang muli.







Gamitin ang mga propesyonal na titulo ng mga taong tinatawagan. Ang mga halimbawa nito ay Doktor, Attorney, Kapitan, Major, Propesor.



Kapag nasa telepono, ngumiti. Maging magalang, matulungin at mabait.



Magsabi ng “Salamat” o “Paalam” kapag tapos na ang pag-uusap.



## Subukan Natin Ito

1. Kapag sinagot na ng iyong tinatawagan ang telepono, ano ang una mong sasabihin mo?

---

---

---

---

2. Sinigurado mo na tama ang iyong tinatawagan ngunit, sa pagtawag mo, sinabi ng tao sa kabilang linya na walang ganoong pangalan sa kanila. Ano ang sasabihin mo?

---

---

---

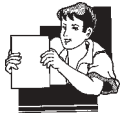
---

3. Ano ang itatawag mo sa tumatawag o sa taong tinatawagan?

---

---

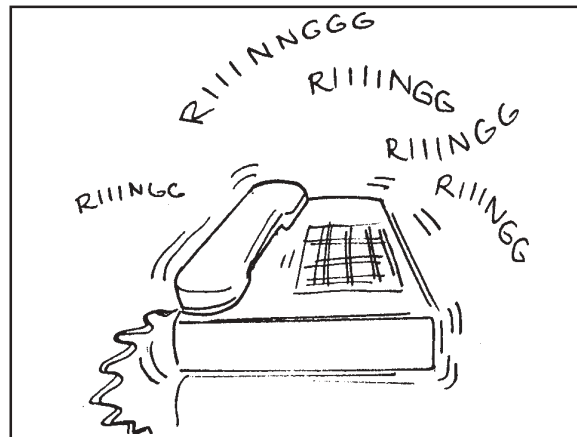
Ihambing mo ang iyong mga sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* sa pahina 39.



## Alamin Natin

Heto pa ang ilang payo sa pagtanggap ng tawag:

Huwag hintaying kumiriring ang telepono nang maraming beses. Sagutin ang mga tawag nang mabilis at maaliwalas.



Kapag inangat ang telepono, magpakilala kagad.

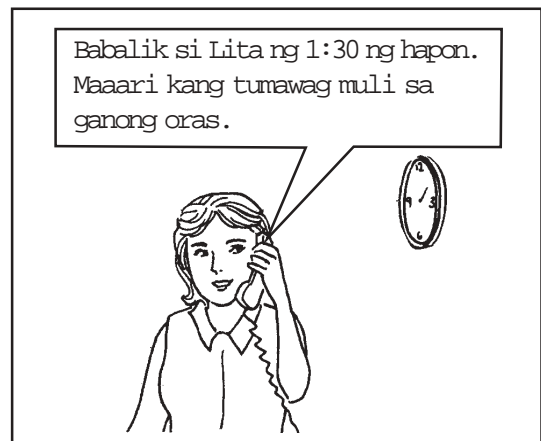


Alamin kung sino ang tumatawag.

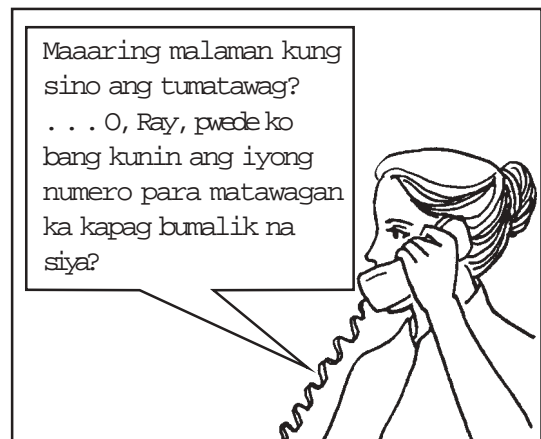


Kapag natanggap mong tawag, maaari mo itong sagutin sa sumusunod na pamamaraan:

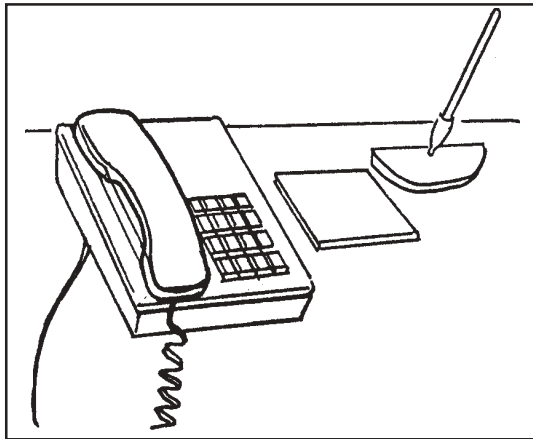
1. Kung alam mo kung anong oras babalik ang taong hinahanap, payuhan mo ang tumatawag na tumawag muli sa ganoong oras.



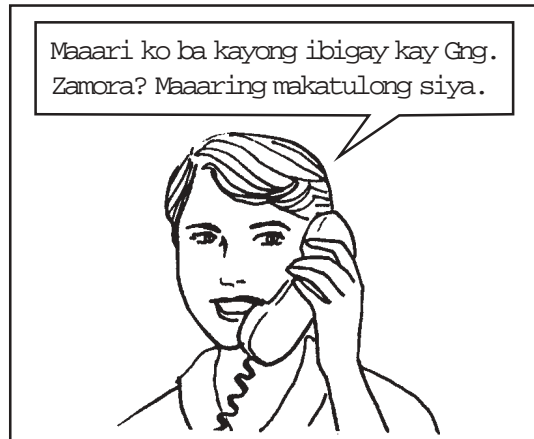
2. Kapag gusto ng tumatawag na maibalik ang kanyang mga tawag, kunin ang kanyang pangalan at numero ng telepono.



3. Kapag may hinihinging impormasyon, ibigay ang telepono sa ibang tao sa kompanya/bahay na makakasagot o makakatulong sa hinihiling.



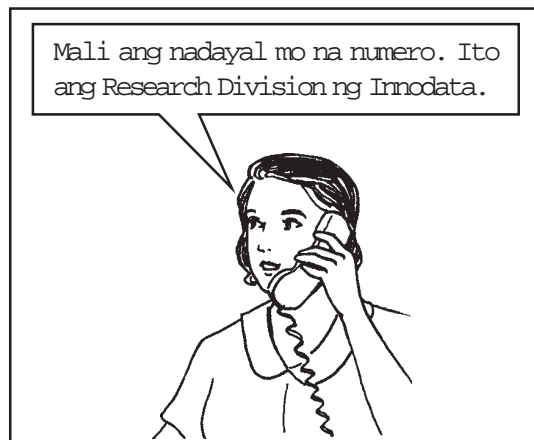
4. Laging maghanda ng papel at bolpen sa tabi ng telepono. Kunin ang kumpleto at tamang mensahe mula sa tumatawag.



5. Kapag nakakuha ng maling numero, huwag maging bastos. Laging maging magalang.



6. Ang iyong bibig ay hindi dapat lumampas sa  $\frac{1}{2}$  pulgada mula sa bokilya ng telepono.

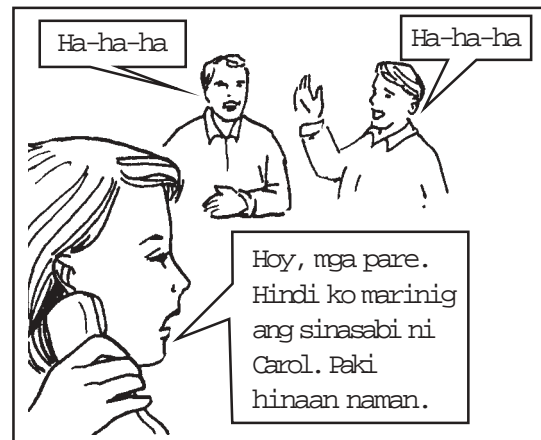


7. Sa pag-alis mo ng bahay o opisina, sabihin sa mga tao kung saan ka matatawagan.



8. Kapag may tao sa telepono, ang mga pag-uusap ng mga taong malapit dito ay dapat maging mahina lamang.

9. Huwag maging maingay. Wala dapat tumatawa, humahalakhak o sumisigaw malapit sa telepono.



## **? Alamin Natin ang Iyong mga Natutuhan**

1. May hinihintay kang tawag ngunit kinakailangan mong umalis sandali. Ano ang sasabihin mo sa iyong mga kasama?

---



---



---



---

2. Ano ang dapat na layo ng iyong bibig mula sa bokilya ng telepono?

-----  
-----  
-----

3. Magbigay ng limang halimbawa ng mga salitang maaaring gamitin sa mga pag-uusap sa telepono.

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

4. Kapag may nasa telepono, dapat ka bang maging maingay? Bakit?

-----  
-----  
-----

5. Kapag gagamitin mo ang telepono, ano ang maaari mong gawin upang makatipid ng oras?

-----  
-----

Ihambing ang iyong mga sagot sa mga nasa *Batayan sa Pagsagot* sa pahina 40.

Magaling kung tama ang lahat ng iyong mga sagot! Maaari ka nang tumuloy sa susunod na aralin. Kung meron kang mga mali, balik-aralan lang ang mga bahaging hindi mo pa naiintindihan.



## Tandaan Natin

Sa araling ito, natutunan mong gamitin ang telepono nang maayos upang ikaw at ang iyong kasusap ay magkaroon ng magandang usapan. Natutunan mo rin na hindi basta-basta ginagamit ang telepono. Kailangan mong tratuhin ang pag-uusap sa telepono na parang pakikipag-usap nang harapan. Igalang ang mga kausap sa telepono at maging matulungin sa mga tumatawag. Walang paglalagyan ang bastos na pag-uugali sa isang pag-uusap sa telepono. Ang paggamit ng telepono ay dapat maging maaliwalas para sa lahat.

# Wastong Pagpapahayag sa Opisina

Itinuturing mo bang ikalawang tahanan ang iyong opisina? Madalas ay oo. Kung minsan nga, mas matagal pa ang inilalagi natin sa opisina kaysa sa ating tahanan. Kung gayon, bakit hindi gawing maaliwalas para saiyo ang opisina? Maging mabuti sa ibang tao at makikita mo na sila ay magiging mabuti rin sa iyo. Maari kang mag-umpisa sa mga salitang makakatulong sa paggawa ng mas magandang na relasyon sa pagitan mo at ng iyong mga ka-opisina. Kung ikaw ay maingat at magalang, makikita mo na wala silang masamang masasabi tungkol sa iyo.

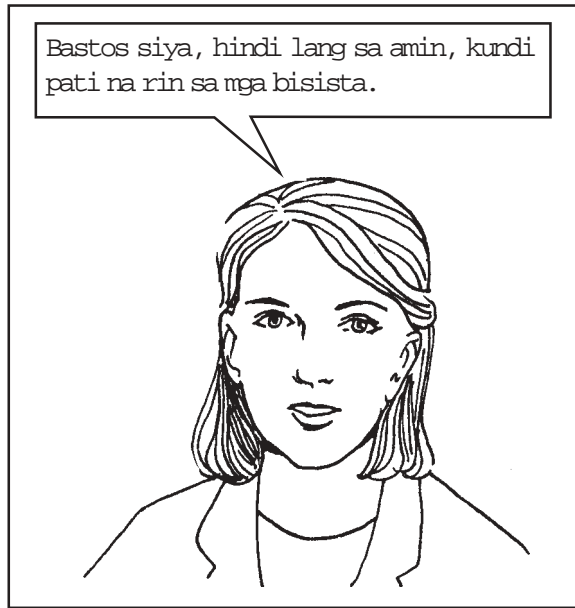
Pagkatapos pag-aralan ang leksiyon, dapat alam mo na ang mga tamang salita o parirala na ginagamit para sa mga sumusunod na sitwasyon:

- ◆ pagbati
- ◆ pagliban
- ◆ pagbibigay ng tulong
- ◆ paghingi ng paumanhin

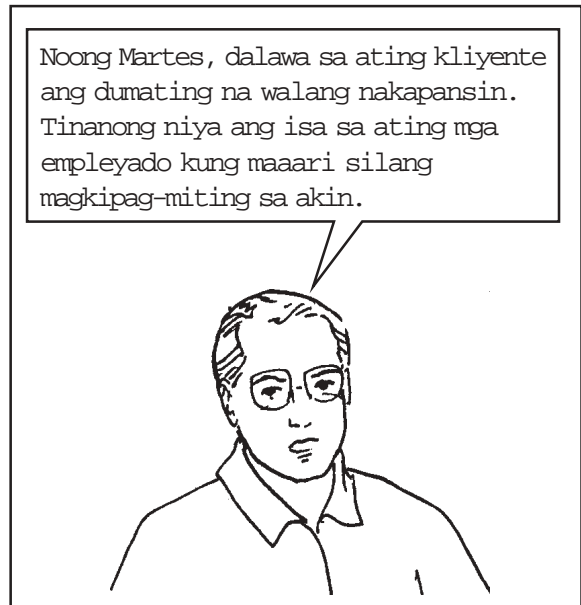


### Basahin Natin Ito





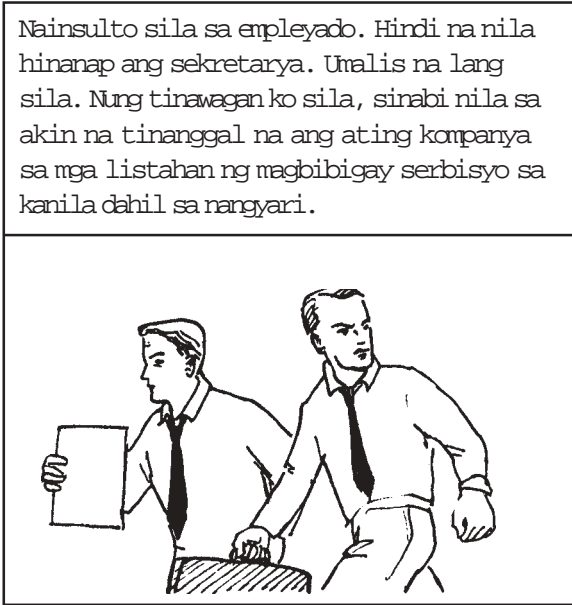




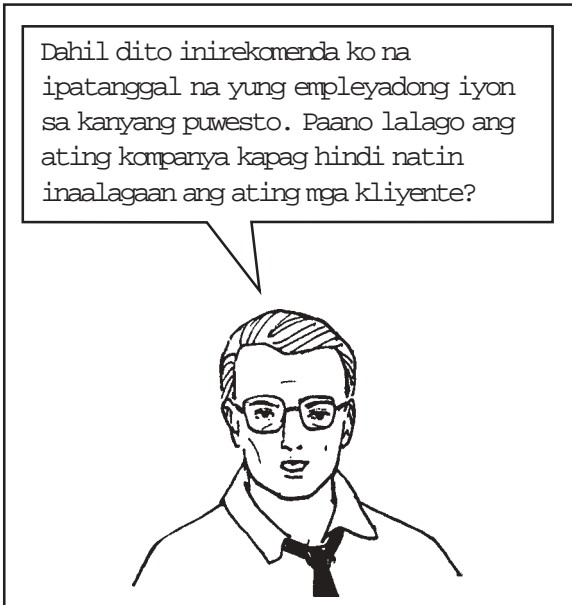


Magandang umaga!  
Galing kami sa St.  
Peter's Realty. Gusto  
naming kausapin si  
Ginoong Mariano.  
Nandito ba siya?

Hindi ko alam.  
Tanungin mo  
kaya yung  
sekretarya niya!



Nainsulto sila sa empleyado. Hindi na nila  
hinanap ang sekretarya. Umalis na lang  
sila. Nung tinawagan ko sila, sirabi nila sa  
akin na tinanggal na ang ating kompanya  
sa mga listahan ng magbibigay serbisyo sa  
kanila dahil sa nangyari.



Dahil dito inirekomenda ko na  
ipatanggal na yung empleyadong iyon  
sa kanyang puwesto. Paano lalago ang  
ating kompanya kapag hindi natin  
inaalagaan ang ating mga kliyente?



Dahil dito, humingi ako ng tulong sa  
isang kaibigan upang maghanda ng  
seminar para sa atin.



Siya ay isang eksperto sa komunikasyon.  
Nandito siya upang sabihin sa atin ang  
mga tamang mga salita at parirala na  
dapat gamitin sa opisina.



Lahat tayo ay bumati  
kay Bo. Kathy Elias.



## Pag-aralan at Suriin Natin Ito

1. Sa anu-anong mga pagkakataon na naging bastos si Billy?

---

---

---

---

2. Bakit inirekomenda ng boss na tanggalin si Billy sa trabaho?

---

---

---

3. May mga naiisip ka ba na mga bagay na iyong masasabi para maging maaliwalas ang inyong buhay sa opisina?

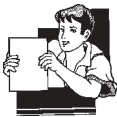
---

---

---

---

Ihambing ang iyong mga sagot sa mga nasa *Batayan sa Pagwawasto* sa pahina 40.



## Alamin Natin

Kapag ikaw ay nasa opisina, kailangan mong matutong gumawa ng mga paraan upang maging maaliwalas ang kapaligiran. Kaya mong gawin ito sa pamamagitan ng pagsasalita sa isang pamamaraan. Narito ang ilang mga payo upang maging komportable sa iyo ang iyong mga kasama sa opisina, kliyente o bisita:

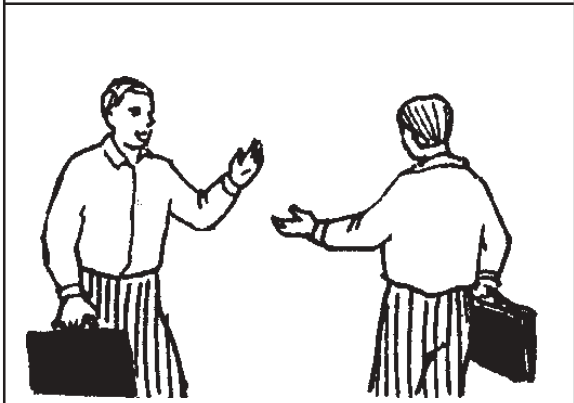
Magandang hapon! Ako po si Bb. Elias. Maaari ninyo akong tawaging Kathy. Narinig na siguro ninyo ang di-kanais-nais na nangyari sa inyong kliyente. Sana'y hindi na ito Maulit.



Nais kong matutunan ninyo ang maselang sining ng pakikipag-usap sa inyong mga kliyente, mga ka-opisina, at pati na kapamilya.



Kahit ilang beses n'yo nang nakikita ang inyong kasama sa opisina, hindi masamang batiin siya ng "magandang umaga" o "magandang hapon" o "kumusta ka na?" kapag nagkikita kayo sa isang araw.



Huwag kalimutang ngumiti. Ang pagngiti ay nakakatulong na magpalakas ng mga relasyon. Maraming mga relasyon ang nasisira dahil nakakalimutang ngumiti ng isang tao.



Kapag mayroong kliyente sa inyong opisina, magpakita sa kanya ng respeto. Tratuhin mo sila na may kasamang dignidad. Laging tandaan na batiin sila.



Magandang umaga po. Ako po si Ella Sison mula sa Training Group. Maaari ho ba akong makatulong sa inyo?

Kapag mayroong tinatanong na eksakto ang tao, ipakita sa kanya kung saan niya makukuha ang impormasyon. Maaari mo ring paupuin ang bisita at hingin ang impormasyon.



Maaari mong sabihin sa kanya:

Maupo ho muna kayo. Gusto po ba ninyo ng kape?



Oo.

Sambali langpo, sir.



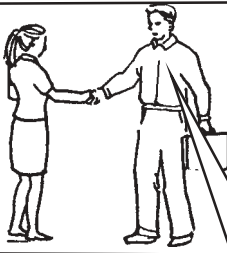
Pwede n'yo po itong basahin habang kinukuha ko ang impormasyong kailangan ninyo.



Sandali lang po. Kukunin ko po ang papeles na kailangan ninyo sa opisina ni Gng. Yamson.

Kapag paalis na ang bisita, pasalamatan mo siya sa kanyang dalaw sa inyong opisina.

Salamat po sa inyong pagtangkilik sa aming serbisyo. Sana'y makatulong muli kami sa inyo.



Salamat. Tatangkilikin ko muli ang inyong serbisyo. Ang mga tao dito'y napakabait.

Yan ang paraan ng pakikipagkalakal. Dapat maramdaman ng tao na kailangan ninyo siya at hindi siya sagabal sa iyo.



May mga pagkakataon na kailangan ng tulong ng inyong mga kasama. Kung nakikita mong kailangan niya ng tulong, tulungan siya kaagad.

Sarah, ako na ang magbubuhay niyan para sa iyo.

Maraming salamat, Paulo.

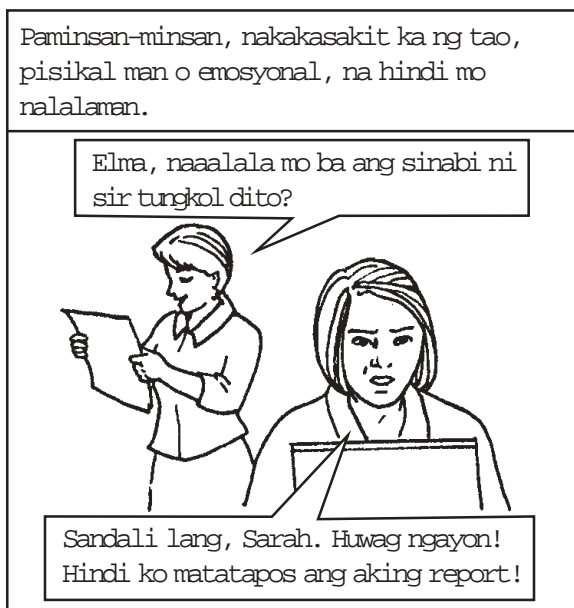
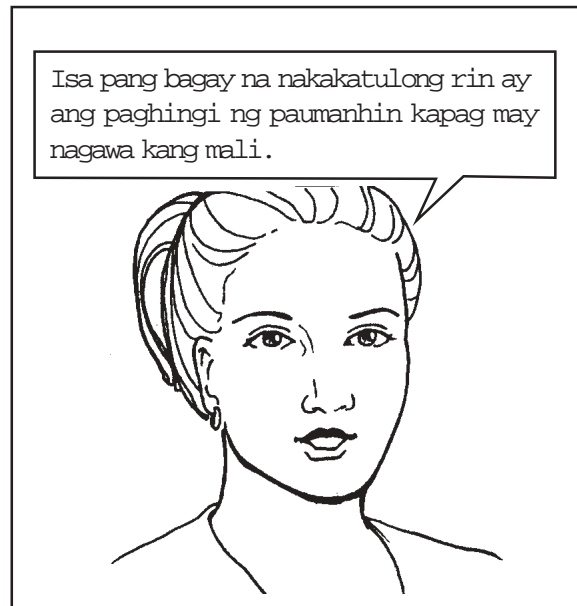
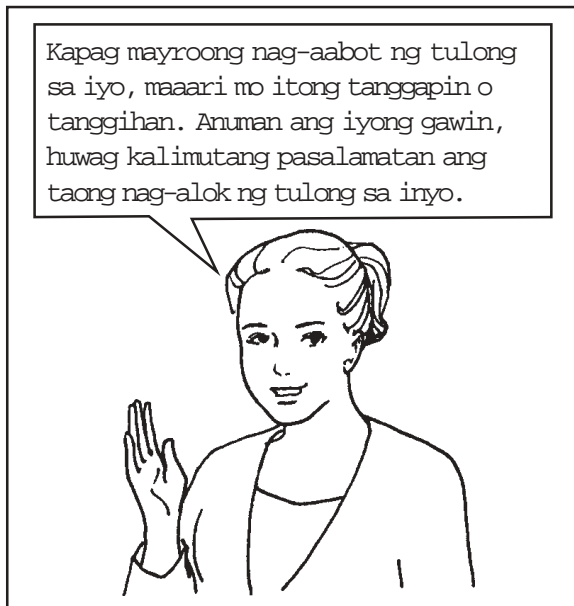
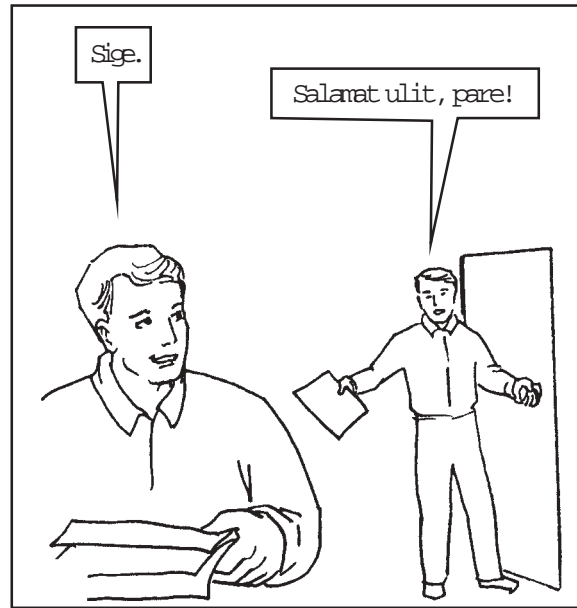
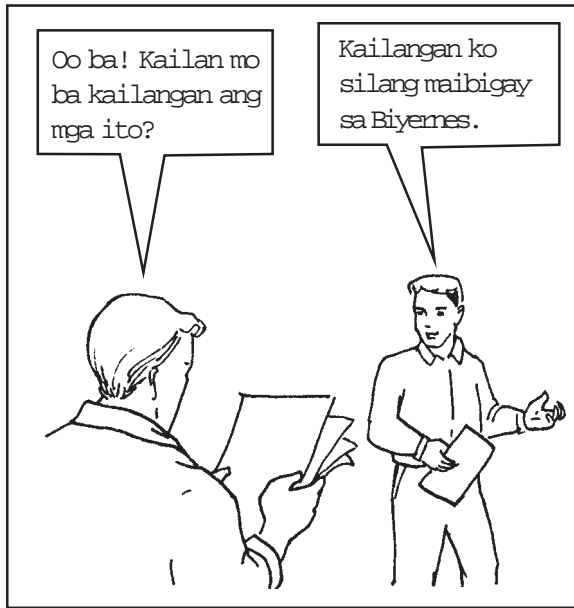


Maaari mo ring sabihing:

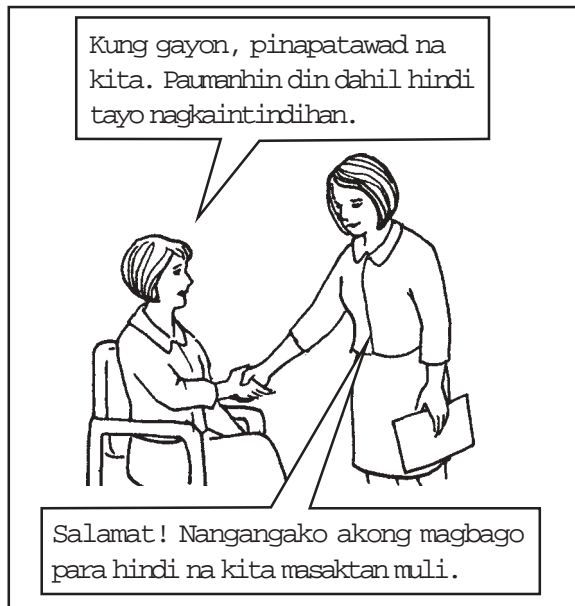
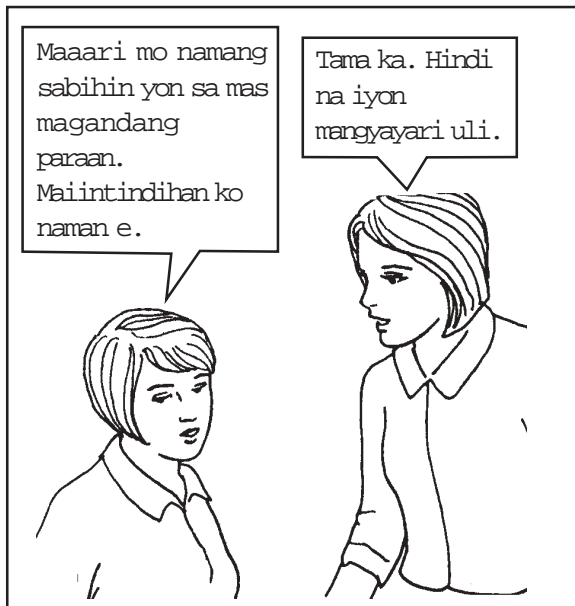
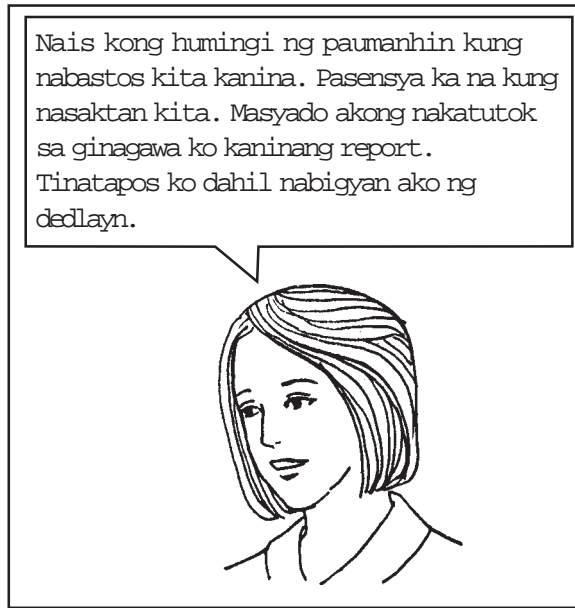
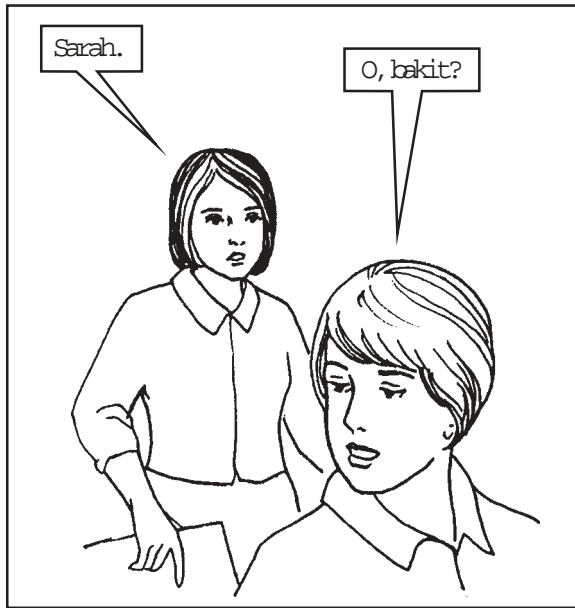
Manny, tapos na ako sa ginagawa ko. May magagawa ba ako na makakatulong sa iyo?



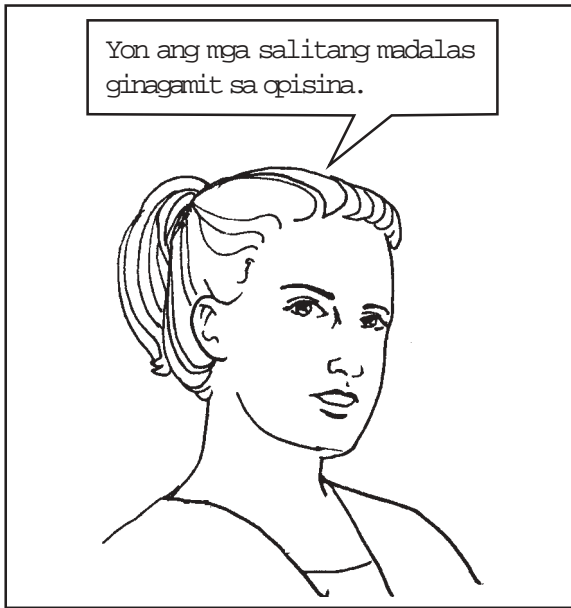
Oo! Salamat sa iyong pagsabi. May kailangan akong kuning papeles sa SSS. Kaya mo bang asikasuhin ang mga tala habang wala ako?











## Alamin Natin ang Iyong mga Natutuhan

1. Ano ang ilang halimbawa ng mga magagalang na pananalita na maaaring gamitin sa opisina? Isulat ang ibang salita na iyong natutunan.

a. Pagbati

---

---

b. Pagpapaalam

---

---

c. Pagbibigay ng tulong

---

---

d. Paghingi ng paumanhin

---

---

2. Ano ang ibang salita na madalas mong gamitin sa iyong opisina bukod sa mga nasabi na sa aralin?

---

---

---

3. Bakit mahalagang gamitin ang tamang pananalita sa opisina?

---

---

---

---

Kumusta ang pagsagot mo? Ihambing ang iyong mga sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* sa pahina 41.

Magaling kung nasagutan mo lahat nang tama! Ibig sabihin ay marami kang natutunan sa araling ito.

Huwag mag-alala kung ikaw ay may pagkakamali. Balikan lang ang ibang bahagi ng aralin na hindi mo naintindihan.



## Tandaan Natin

Sa araling ito, natutunan mo ang iba't ibang salita na ginagamit sa opisina upang makagawa ng maaliwalas na kapaligiran. Kapag tayo'y may mga kasama sa trabaho, mahalagang mayroon tayong magandang pakikitungo sa kanila. Dapat rin nating tandaan na tratuhing mabuti ang mga taong bumibisita sa ating opisina. Ang pamamaraan ng pamamalakad ng opisina ay nakikita sa pagtrato nila sa kanilang mga bisita. Kapag nagpakita ka ng respeto at nagbigay ng tulong sa mga kliyente at bisita, nagugustuhan nila ito. Maganda ito para sa iyong opisina.



## Ibuod Natin

Sa modyul na ito, natutunan mo ang iba't ibang mga salita na maaari mong gamitin upang maging mas maaliwalas ang iyong opisina. Natutunan mo ring gamitin ang telepono nang maayos. Kapag nakikipag-usap sa ibang tao, dapat magpakita tayo ng respeto at maging sensitibo sa mga nararamdaman nila. Sa pagtulong sa ibang tao, pagbibigay ng impormasyon sa tumatawag, sa pagbati sa isa't isa, tumutulong tayo sa pagtataguyod ng mabuting relasyon at ginagawa nating mabuting lugar ang ating opisina.



## Anu-ano ang mga Natutuhan Mo?

A. Piliin ang pinakamainam na sagot sa mga nakasaad sa ibaba. Isulat ang titik ng sagot sa nakalaang patlang.

- \_\_\_\_\_ 1. Kapag tumatawag, ano ang iyong sinasabi pagkasagot ng kabilang linya?
- Magpakilala ka kaagad.
  - Tanungin ang taong sumagot kung sino siya.
  - Sabihin kaagad kung ano ang kailangan mong sabihin.
  - Tiyakin kung nakikilala mo ang boses ng kausap.
- \_\_\_\_\_ 2. Kapag maling numero ang iyong natawagan, ano ang iyong gagawin?
- Ibaba ang telepono nang hindi nagsasalita o nagpapaliwanag.
  - Magpaumanhin sa naistorbong natawagan.
  - Mainis dahil mali ang natawagan mong numero.
  - Tanungin sa natawagan ang tamang numero.
- \_\_\_\_\_ 3. Sa papaanong paraan mo tatawagin ang taong iyong tinatawagan?
- Sa pamamagitan ng kanyang propesyonal na titulo.
  - Sa pamamagitan ng kanyang ibinigay na pangalan.
  - Sa pamamagitan ng kanyang apilyido.
  - Sa pamamagitan ng mga salitang “pare” o “mare.”
- \_\_\_\_\_ 4. Kapag tumatanggap ng tawag, paano mo ito sasagutin?
- Sa pagiging di emosyonal hangga’t maaari.
  - Ibigay ang lahat ng impormasyon na kanilang kailangan.
  - Sabihin kaagad sa tumatawag na tama ang kanyang natawagan.
  - Mabilis at maaliwalas.

- \_\_\_\_\_ 5. Kapag matagal magsalita ang iyong kausap, paano mo ipapaalam sa kanya na ikaw ay nasa linya pa rin?
- Ngumiti na lang at igalaw ang iyong ulo.
  - Sabihin ang mga salitaing tulad ng “Oo, naiintindihan ko,” o “Siyempre.”
  - Sabihin sa taong marami kang ginagawa.
  - Sabihin ang mga salitang “Oo, nandito pa ako,” o “Naghihintay ako.”
- \_\_\_\_\_ 6. Ano ang mga simpleng bagay na maaari mong gawin upang magkaroon ng magandang relasyon sa iyong mga katrabaho?
- Kamayan mo sila sa lahat ng pagkakataon.
  - Laging sabihin na babayaran mo ang kanilang pagkain.
  - Ngumiti sa bawat pagkakataon.
  - Lagi silang yakapin.
- \_\_\_\_\_ 7. Kapag umaalis sa opisina, ano ang dapat gawin?
- Sabihin ang “paalam.”
  - Umalis na hindi sila ginagambala.
  - Tumigil at makipag-tsismisan sa kanila.
  - Ipaalam sa kanila sa pamamagitan ng pagsigaw na aalis ka na.
- \_\_\_\_\_ 8. Habang naglalakad, nakita mo ang iyong kasamang nahihirapang magbuhat ng kanyang gamit. Ano ang iyong gagawin?
- Sabihin mo sa kanya na maari niya munang iwanan ang ibang gamit niya at balikan na lang ang iba mamaya.
  - Tanungin mo kung gusto niya ng tulong.
  - Huwag mo siyang pansinin.
  - Balaan siya na maaari siyang maaksidente kapag marami siyang masyadong dala.

B. Bakit mahalagang gamitin ang tamang pananalita kapag nasa telepono?

---

---

---

---

C. Bakit mahalagang gumamit ng mga tamang pananalita sa pakikisalimuha sa:

a. Mga ka- opisina

---

---

---

b. Mga bisita at kliyente

---

---

---

Kumusta ang iyong pagsagot? Ihambing ang iyong mga sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* sa pp. 41–42.

Magaling kung tama ang lahat ng iyong sagot! Ibig sabihin nito ay marami kang natutunang paraan upang maging maaliwalas na lugar ang iyong opisina. Maaari ka nang pumunta sa susunod na modyul.

Huwag mag-alala kung marami kang mali. Balik-aralan lang ang mga bagay na hindi naintindihan.



## Batayan sa Pagwawasto

### A. Anu-ano na ang mga Alam Mo? (pp. 2–3)

1. **Tama**
2. **Tama**
3. **Tama**
4. **Tama**
5. **Mali.** Lagi mong dapat tapusin ang iyong pakikipag-usap sa pagsasabi ng “Salamat” o “Paalam.”
6. **Tama**
7. **Tama**
8. **Tama**
9. **Tama**
10. **Mali.** Kapag may taong nagsasalita sa telepono, dapat magsalita ng tahimik upang hindi makaistorbo.

### B. Aralin 1

*Subukan Natin Ito (pahina 13)*

1. Heto ang ibang mga magalang na salita at parirala na ginamit ni Loida sa kanyang pakikipag-usap sa telepono.

Magandang umaga!	Maaari ho bang makatulong?
Salamat.	Hindi ba makakaistorbo sa iyo
Walang anuman.	kung . . . ?
Paalam.	Hihintayin ka po namin.
Paki . . .	Ang bait n’yo naman po.
Paumanhin.	
2.
  - a. Huwag gumamit ng lapis o bolpen sa pagdial ng telepono.
  - b. Siguraduhing nasa iyo ang tamang numero bago tumawag.
  - c. Tingnan ang direktori upang makasigurado na tama ang iyong tinatawagang numero.

- d. Hwag maging bastos sa mga tumatawag na mali ang numero.
  - e. Kapag mali ang iyong natawagan, humingi ng paumanhin sa iyong paggambala.
  - f. Ipakilala ang sarili at hingin kaagad ang nais mong makausap na tao.
  - g. Ipaliwanag nang malinaw at magalang ang dahilan ng iyong pagtawag.
3. Ito ang ibang magalang na salita na magagamit kapag nakikipag-usap sa telepono.

Hello!

Magandang umaga/hapon/gabi

Maaari ho ba akong makatulong?

Gusto ko lang ho matanong...

Maaari ho bang makausap si...

Paumanhin ngunit kakaalis lang ng iyong hinahanap.

Sandali lang, titignan ko kung nandirito siya.

Maaari ko ho bang tanungin kung sino ang tumatawag?

Heto ang mga dapat iwasang sabihin kapag nakikipag-usap sa telepono.

Sino ba ito?

Wala siya – tawag ka mamaya.

Ano ba ang kailangan mo?

Wala akong alam sa sinasabi mo.

Pakidayal naman ang tamang numero sa susunod!

Maaaring may mga naisip ka pang ibang mga salita na hindi nakasulat dito. Tanungin ang iyong *Instructional Manager* kung tama ang iyong mga sagot.

*Subukan Natin Ito (pp. 17–18)*

1. Ipakilala kaagad ang sarili. Halimbawa, “Ako si Maria Martinez mula sa Marawi Handicrafts. Maaari ko ho bang makausap si G. Ignacio?”
2. Humingi ng paumanhin sa iyong pagkagambala. Tawagan muli ang numero. Kung mali pa rin, tingnan ang direktori kung tama ang iyong numero.
3. Dapat gamitin ang titulo ng kausap.

*Alamin Natin ang Iyong Natutuhan (pp. 21-22)*

1. Sabihin sa iyong kasama kung saan ka pupunta at kung anong oras ka babalik.
2. Ang iyong labi ay hindi dapat lalayo sa kalahating pulgada mula sa bokilya ng telepono.
3. Ibang mga magalang na mga salita at parirala na maaaring gamitin sa pakikipag-usap sa telepono:

Magandang umaga!

Salamat.

Walang anuman.

Paalam!

Siyempre

Paumanhin.

Maaari bang makatulong?

Hihintayin ho namin kayo.

Mas makabubuti ba sa iyo ....

- ◆ Maaaring may nakita ka pang ibang mga salita o parirala na hindi kasama sa listahan. Talakayin ang mga ito sa iyong Instructional Manager para sa karagdagang “feedback.”
4. Hindi, dahil baka hindi marinig ng tao sa telepono ang sinasabi ng kanyang kausap.
  5. Isulat ang lahat ng kailangang sabihin upang maiwasan ang pagtawag muli at upang hindi sayang ang oras.

## **C. Aralin 2**

*Pag-aralan at Suriin Natin (pahina 27)*

1. Hindi niya pinansin ang kawani na bumati sa kanya.  
Naging bastos siya sa mga taong mga kliyente pala ng opisina.
2. Inirinekomeda ng boss na tanggalin si Billy dahil hindi karapat-dapat ang mga katulad niya sa kompanya.
3. Ito ang ibang bagay na magagawa upang maging masaya ang iyong pananatili sa opisina.

Laging batiin ang iyong mga kasama sa opisina.

Laging tulungan ang mga bisita sa anumang paraan.

Laging tulungan ang mga ka-opisina kapag kailangan nila.

Laging maging magalang sa mga bisita.



*Alamin Natin ang Iyong mga Natutuhan (pp. 33–34)*

1. Ito ang ibang mga magalang na salitain na magagamit sa opisina.
  - a. Pambati: Hello! Magandang umaga/hapon
  - b. Pagpapaalam: Paalam. Magkita tayo bukas.
  - c. Pagtulong: Kailangan mo ba ng tulong?; Paano ako makakatulong?; Ako na ang magdadala niyan.
  - d. Paghingi ng paumanhin: Patawarin mo ako. Paumanhin, hindi ko sinasadya.
  
2. Ito ang ibang ehemplo ng mga salitang magalang na maaaring alam mo na:

Kumusta ka na?

Kinakailangan mong (sabihin ang kailangang gawin...)

Sa ganitong paraan kami makakatulong sa iyo....

Natutuwa akong tumawag ka.

Salamat sa iyong pagtawag.
  
3. Ang lahat ng tao ay nangangailangan ng respeto. Kapag ikaw ay mabait at may respeto sa kanila, ganoon din ang gagawin nila sa iyo.

**D. Anu-ano ang mga Natutuhan Mo?** (pp. 35–37)

- A. 1. (a) Kapag tumatawag, laging ipakilala muna ang sarili . Kinakailangan ito upang malaman kaagad ng tumatawag kung sino ang kanyang kinakausap.
2. (b) Kapag mali ang iyong natawagan, dapat humingi ng paumanhin sa iyong paggambala sa kanila.
3. (a) Kapag may tinatawagan, dapat gamitin ang titulo ng kinakausap. Isa itong pamamaraan ng pagrespeto sa taong tinatawagan mo.
4. (d) Kapag nakatanggap ng tawag, dapat sagutin agad ang telepono at maging malugod, upang maging palagay ang kausap.
5. (b) Dapat ipaalam sa kausap na nasa linya ka pa sa pamamagitan ng mga salitang “Oo, naiintindihan ko,” o “Siyempre.”

6. (c) Ang pagngiti ay magandang paraan upang maitaguyod ang magandang relasyon sa iyong mga kasama. Ang pagngiti ay magandang paraan upang maging palagay iyong mga kasama.
  7. (a) Laging magpaalam sa iyong mga kasama sa opisina nang hindi nakakagambala. Madalas itong ginagamit upang magpakita ng pagkakaibigan at pagtataguyod ng magandang relasyon.
  8. (b) Dapat tumulong sa mga kasama sa opisina na nangangailangan.
- B. Mahalagang gamitin ang mga tamang salita sa telepono upang maging ang usapan para sa iyo at sa iyong kausap. Kapag hindi ito ginagawa, nahihirapan ang mga taong makipag-usap sa telepono dahil walang respeto. Ang paggamit ng mga tamang salita at parirala sa telepono ay makakatulong upang maging lugod ang sitwasyon para sa parehong tumatawag.
- C. Mahalagang gamitin ang mga tamang salita at parirala kapag kausap ang mga kasama sa opisina dahil dapat mong sikaping maging maaliwalas na lugar ang opisina. Maraming oras ang ginugugol mo sa iyong mga kasamahan sa opisina kaya dapat itaguyod magandang relasyon sa kanila.
- ◆ Mahalagang gamitin ang mga tamang salita at parirala kapag kausap ang mga bisita at kliyente. Ang mga kliyente ay mahalaga sa kompanya. Dahil sa kliyente, nakakaipon ng kita ang kompanya. Dahil dito, kinakailangang maging mabait at matulungin sa kanila.



## **Mga Sanggunian**

Philippine Long Distance Telephone Directory. Metro Manila Telephone Directory: Government/Business Listings, 1999.

Freedman, Nancy J. *Telephone Skills From A to Z: The Telephone "Doctor" Phone Book*. California: Crisp Publications, 1995.