

科技期刊编辑应注重电话沟通的礼节问题*

林海妹 张海东 孙继华[†]

中国热带农业科学院科技信息研究所期刊社, 571101, 海口

摘要 阐述科技期刊编辑工作中电话礼节的重要性及电话沟通中几种常见的电话礼节。认为这可从一个侧面使科技期刊编辑部赢得作者的支持和信任。

关键词 科技期刊编辑; 电话沟通; 电话礼节

Sci-tech journal editors should follow the phone call communication etiquettes//LIN Haimei,ZHANG Haidong,SUN Jihua

Abstract This paper mainly expounds the importance of phone call communication etiquettes in the editorial department of sci-tech journals. Some common phone call etiquettes in the calling process are presented in order to provide positive energy for winning the support and trust of the authors.

Keywords sci-tech journal editor; phone call communication; phone call etiquette

Authors' address Journals Department of Sci-Tech Information Research Institute, CATAS, 571101, Haikou, China

1 科技期刊编辑电话礼节的重要性

电话是单位及个人使用频率最高的信息传递工具^[1]。论文作者是期刊赖以生存和发展的重要力量,理应得到期刊编辑部周到的服务^[2],包括电话沟通,这就涉及礼节问题。

1.1 维护与提高期刊形象 期刊形象的维护和提高除了出刊质量外,主要通过编辑部的日常工作来体现。使用电话看似简单,也往往不受重视,其实大有学问和技巧。打电话不是一个单纯的通信过程,在很大程度上体现着通话者的工作态度和个人修养,更折射出各级党政机关和社会组织的整体形象^[1]。科技期刊编辑平时与作者电话沟通时,为人热情、语言得体、态度友好均会在无形中维护和提高着期刊的形象,说到底就是电话沟通中的礼节在发挥着作用。

1.2 便于出刊工作的开展 科技论文涉及的不仅仅是单纯的文字表述问题,而且其专业性强,从收稿到出版,这个过程是复杂的,任何一个环节没有把握好都会在很大程度上影响出刊进度和质量。编辑过程中需要电话联系作者时,如果礼节不到位,作者有可能不给予配合;给作者发校对稿后需要电话催促作者及时返回时,如果拨打电话礼貌不周,那么作者有可能置之不理,延误出刊时间;作者没有按照预订的时间缴纳版面费需

要催促时,拨打电话中更是要讲究沟通技巧。这些环节中电话沟通是否顺利关键要看编辑的礼节是否到位。

1.3 有利于确保期刊质量 有些稿件图片不够清晰,达不到出版要求,需要电话联系作者重新提供原始图片,打电话过程若沟通不畅,作者有可能不配合,迟迟不提供原始图片;编辑发现数据前后不对应时,需要电话联系作者重新核对,若因编辑电话沟通中礼节不到位而使得作者失去合作的意愿,或随便敷衍编辑部;等等。这些都关乎论文质量。编辑在与作者电话沟通的过程中礼节必须到位,既要让作者在电话的另一边感受编辑部的礼貌、热情,又要让作者体会到编辑部工作的严肃性。这样作者才会乐意配合,从而确保论文刊出质量。

2 编辑工作中需要电话沟通的环节

2.1 约稿环节 约稿是一项有组织、有目的的策划行动,也是出版链条和编辑流程中关键的一环^[3],是为了使刊物能拥有更多、更稳定的优质稿源^[4]。约稿不单单是请作者写文章,更是一个很讲究艺术的包含智慧和情感的创造性的编辑与作者的互动过程^[5]。电话约稿是其中的一种常用方式。由于作者为科技期刊写论文是不以获得稿酬为目的的,因此在给作者拨打电话谈及约稿之事时是很讲究技巧的。首先礼节必须到位,其次是要能谈,会谈,一个礼节到位的编辑总能为电话约稿的成功补充足够的正能量。

2.2 退稿环节 退稿是科技期刊编辑部的一项重要工作,如果处理不好,很可能挫伤作者的积极性^[6]。在有些人看来,退稿是很简单的事情,认为直接说稿件不能接收或直接建议作者改投他刊即可。事实并非如此。退稿对作者和编辑部来说都是一种损失,因此,退稿的同时也应努力争取与作者下次合作的机会。电话退稿作为其中的一种常用方式也是要讲究艺术的,应采用不同的富有人情味的表述方式和语言,尽量做到“退稿不退人”^[7]——稿件虽然退了,但是人情却始终存在;因此,编辑应该用自己的真心来维护作者,爱戴作者^[6]。

2.3 编辑加工环节 对稿件进行编辑加工是编辑工作的中心环节。由于科技论文的学术性强,涉及的专业问题也比较多,编辑起来也比较费神。首先,编辑不要过多地介入作者的工作,不负责任地改动论文的内容,对改过的部分要请作者核实^[7];其次,在编辑加工

* 海南省自然科学基金(714282);中央级公益性科研院所基本科研业务费专项(1630012014015)

[†] 通信作者

过程中,编辑要“大处着眼,小处着手”,发现问题,指出问题,需要与作者电话沟通,讨论交流,达成共识,让作者修改,而不要因自己掌握着编辑出版的权力而把编辑和审稿人的观点和意愿强加于作者^[7]。

3 编辑应注重的几种电话礼节

由于打电话是“只闻其声,不见其人”,对方看不到你的表情,都是通过话筒来传递意愿的^[8];因此,编辑应善于借助话筒充分展现自己的礼节风貌。

3.1 电话约稿善始善终 科技期刊论文涉及的内容比较复杂,专业性和学术性都比较强,这就需要编辑在电话沟通前做好充分的准备。以农业期刊为例,编辑应事先针对农业科技领域中某一热门主题或研究热点,查阅最新的文献资料以了解时下该主题发展的最新动态,把所要表达的内容理好、理顺,并随手拿好笔,以便电话沟通时及时记录好相关要点。拨通电话时编辑切记对自己的“冒然”打电话深表歉意,可以说“很抱歉,×××先生,打搅您一下”。向农业期刊投稿的作者经常忙于科研试验,包括大田试验,中途若有陌生电话打过来难免会有些烦躁,此时编辑必须有足够的耐心倾听作者的回应(包括发牢骚之类的话语)。

抑或约稿不顺利,编辑也决不能“啪”的一声挂上电话,否则会让电话另一头的作者感到不悦。若碰上正在进行科研实验而停下来接听电话的或是比较注重礼节的作者,往往会对此耿耿于怀;因此,电话约稿完毕挂电话之前,编辑一定要记得说结束语,不管长短,务必要说“好的,没有关系,那咱们下次再谈,再见!”“好的,谢谢您,再见!”“实在不好意思,给您添麻烦了。祝您工作顺利,再见!”之类的话,这样可以在很大程度上增加约稿的成功率。

3.2 电话退稿用心对待 论文作者多为科研工作者,从实验、整理数据到论文撰写完毕,凝聚了极大的心血。退稿往往会在某种程度上打击其后续科研工作的积极性,他或许会觉得这是学术界对其工作的不认可;因此,选择电话退稿的编辑部,编辑在电话中务必多多用心呵护作者“受伤”的心理。编辑也要写文章,也要投稿,所以首先要将心比心^[6],要理解被退稿作者的心情,把作者当亲友对待:运用亲切、和蔼的话语感谢作者对本刊的支持和信任;根据评审意见肯定作者的工作并给出有价值的建议;而后给予作者精神上的支持和鼓励,告知作者欢迎其再次向本刊投稿。总之,要充分利用电话中的听觉效应来安抚作者、温暖作者、感化作者。

3.3 意见不一致时尽可能尊重作者 为了提高工作效率和便于沟通,在编辑加工环节有问题需要联系作者时往往通过电话沟通的方式。科技论文中语句的表

达十分专业,但也有些内容可以有多种表达方法;因此,在与作者电话沟通时,有时会出现意见不一致的情况,尤其是那些年纪相对大些的作者更是容易坚持自己的观点。在这种情况下,编辑一定要保持态度平和,只要不是原则性错误,或是只要不违背正常的语言表述,或是只要读起来不拗口,都应该尽可能遵照作者的意思,绝不能把自己的意见强加给作者,更不能因为作者一度坚持而在电话中对作者加硬说话语气,要时刻记住编辑要为作者服务的宗旨。

3.4 保持通话过程的和谐性和愉悦性 在当今的社会环境中,事事讲究和谐,时时讲究和谐。在科技期刊编辑部,无论是电话约稿、退稿还是有问题需要与作者沟通,编辑一定要注意保持通话过程的和谐性和愉悦性,做到语言得体,语气缓和,态度友好。此外,对于科技论文,谈论的问题相对比较深奥、专业,编辑切记以请教的、商量的口气跟作者谈论,否则将很难在电话沟通中确保沟通的顺畅性。

4 结束语

科技期刊编辑在约稿、退稿、编辑加工等环节经常需要电话联系作者。与作者电话沟通看似小事,但其中的礼节问题不容忽视。电话沟通过程中若稍有不逊、用心不够、不尊重作者,或不注意保持通话过程的和谐性和愉悦性,均会有悖于“全心全意为作者服务”的宗旨;因此,编辑应处处以作者为中心,忠诚于作者、服务于作者。编辑应把“礼节”贯穿于电话沟通的始终,只有这样,才能充分地、持续地赢得作者的支持和信任,从而实现期刊的健康发展。

5 参考文献

- [1] 黄政. 公务电话礼节及应对技巧[J]. 技术监督教育学报, 2011(1): 63
- [2] 林海妹, 薛刚, 李永龙, 等. 科技期刊编务人员的服务意识及其与期刊发展的关系[J]. 编辑学报, 2014, 26(1): 57
- [3] 李建军, 刘会强. 科技期刊编辑电话约稿的特点与方法[J]. 编辑学报, 2010, 22(4): 288
- [4] 马兰兰, 徐若冰, 李雪莲. 科技期刊约稿中的问题和应对[J]. 编辑学报, 2011, 23(4): 344
- [5] 杨文德. 约稿艺术纵横谈[J]. 出版发行研究, 2008(1): 35
- [6] 颜廷梅, 任延刚. 以退稿为例谈编辑如何更好地服务作者[J]. 编辑学报, 2013, 25(4): 359
- [7] 王璐. 科技期刊编辑的人文关怀意识[J]. 中国科技期刊研究, 2012, 23(1): 110
- [8] 全圣姬. 打电话也有礼节[J]. 秘书, 2010(11): 15