

«Стандарт ведения телефонных разговоров»

БУ «Реабилитационный центр «Лучик» СМК-СтУ.08-2016

Стандарт ведения телефонных разговоров направлен на установление единой этики ведения телефонных разговоров с обратившимися гражданами и работниками бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лучик», развитие корпоративной культуры и повышение статуса Центра.

Своевременное и полное предоставление справочной информации, консультации работниками учреждения является одним из способов взаимодействия и информирования о деятельности центра получателей социальных услуг, социальных партнеров, иных заинтересованных лиц, и представляет собой важную составляющую ежедневной работы центра.

Владение этикой ведения деловых телефонных переговоров работниками Центра способствует развитию информационной открытости, создает у сторон впечатление о беспристрастности и объективности Центра, повышает его авторитет в целом.

Стандарт распространяется на всех работников Центра

Правила ведения телефонных разговоров при входящем телефонном звонке

При входящем телефонном звонке трубку следует поднять после 2-3 звонка.

Сотрудник должен четко произнести название учреждения, должность, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество) и поприветствовать собеседника «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 18.00).

Если собеседник не назвал себя и причину своего звонка, сотруднику следует выяснить это.

Речевой шаблон: Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лучик», должность, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество).

Будьте добры, представьтесь, пожалуйста! Как я могу к Вам обратиться? Чем я могу Вам помочь?

В случае, если звонящий спрашивает отсутствующего на рабочем месте сотрудника, не следует ограничиваться ответом, что его нет. Необходимо указать время, когда можно перезвонить. В некоторых случаях целесообразно узнать у звонящего его номер телефона, фамилию, имя и отчество, суть вопроса, сказать, что отсутствующий сотрудник перезвонит сам и обязательно передать информацию коллеге.

Речевой шаблон: Сотрудник в данный момент отсутствует, не могли бы Вы перезвонить через 10 минут (в 14.00)? Что ему передать? Может быть, я смогу Вам помочь?

Чтобы завершить разговор, нужно предпринять следующие шаги: резюмировать разговор (сообщить, что именно вы собираетесь делать в результате телефонного общения), чтобы исключить взаимонепонимание и показать собеседнику, что разговор пора заканчивать;

пересказать разговор, чтобы убедить собеседника, что всё сказанное им было услышано;

спросить мнение собеседника о разговоре;
завершить разговор.

(поблагодарить за звонок в соответствии с пунктом 3.8) и молча дождаться, когда собеседник положит трубку.

При завершении разговора следует поблагодарить человека за то, что он позвонил, и попрощаться.

Речевой шаблон: Спасибо, что позвонили. Спасибо за звонок. Спасибо за информацию. До свидания! Всего доброго! Всего хорошего!

Если телефонный звонок поступил в обеденное время, не следует отвечать: «У нас обеденный перерыв, поэтому прошу Вас перезвонить после часов». Если Вы уже взяли телефонную трубку, то следует вести телефонный разговор с собеседником в соответствии с настоящим Стандартом.

Правила ведения телефонных разговоров при исходящем телефонном звонке

При исходящем телефонном звонке сотрудник должен поприветствовать собеседника «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 18.00), четко произнести название Центра, должность, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество).

Речевой шаблон: Добрый день! Вам звонят из Реабилитационного центра для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лучик», должность, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество). При необходимости следует выяснить имя (фамилию, должность, контактные данные) собеседника, записать его и в дальнейшем называть его по имени.

Речевой шаблон: Простите, как я могу к Вам обратиться? Не могли бы Вы подсказать мне Ваше имя?

Речевой шаблон: Я могу поговорить с...Пригласите, пожалуйста, к телефону...

Если звонок предполагает просьбу, запрос информации, а сотрудник не знает, в чьей компетенции находится интересующий его вопрос, не стоит излагать суть тому, кто первым поднял трубку. Следует вежливо уточнить, кто решает данный вопрос.

Речевой шаблон: С кем я могу поговорить по поводу...? Я звоню по вопросу...

С кем я могу его решить? Я хотел бы узнать... Вы не могли бы дать информацию...

При завершении разговора следует поблагодарить собеседника за разговор и попрощаться.

Речевой шаблон: Спасибо за информацию (консультацию)! Спасибо за то, что уделите мне время! Спасибо за помощь! До свидания! Всего доброго!

В случае ошибочного набора номера не следует молча прерывать звонок, необходимо извиниться.

Речевой шаблон: Прошу прощения, я ошибся(лась) номером.

Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

**«РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР
ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ
С ОГРАНИЧЕННЫМИ
ВОЗМОЖНОСТЯМИ «ЛУЧИК»**



ул. Красногвардейская, дом 7-а
г. Ханты-Мансийск
Ханты-Мансийский автономный округ –
Югра (Тюменская область), 628002

Тел/факс: (3467) 33-61-62

E-mail: mail@luchikhm.ru

Наши рекомендации в дополнение:

- ✓ Искренне цените каждый поступивший вам звонок;
- ✓ Называйте клиентов по имени и отчеству, если есть такая возможность;
- ✓ Создавайте значимость собеседника;
- ✓ Сохраняйте самообладание при любых ситуациях и будьте терпеливыми;
- ✓ Старайтесь контролировать разговор по эмоциональности с помощью направляющих вопросов.

Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

**«РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР
ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ
С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ
«ЛУЧИК»**

**«Стандарт ведения телефонных
разговоров»
(памятка для сотрудников)**



Ханты-Мансийск-2016

Составила:
Заведующий организационно-методическим отделением
А.Ш. Султашева