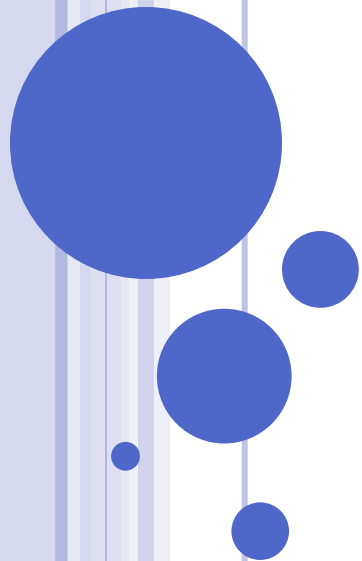
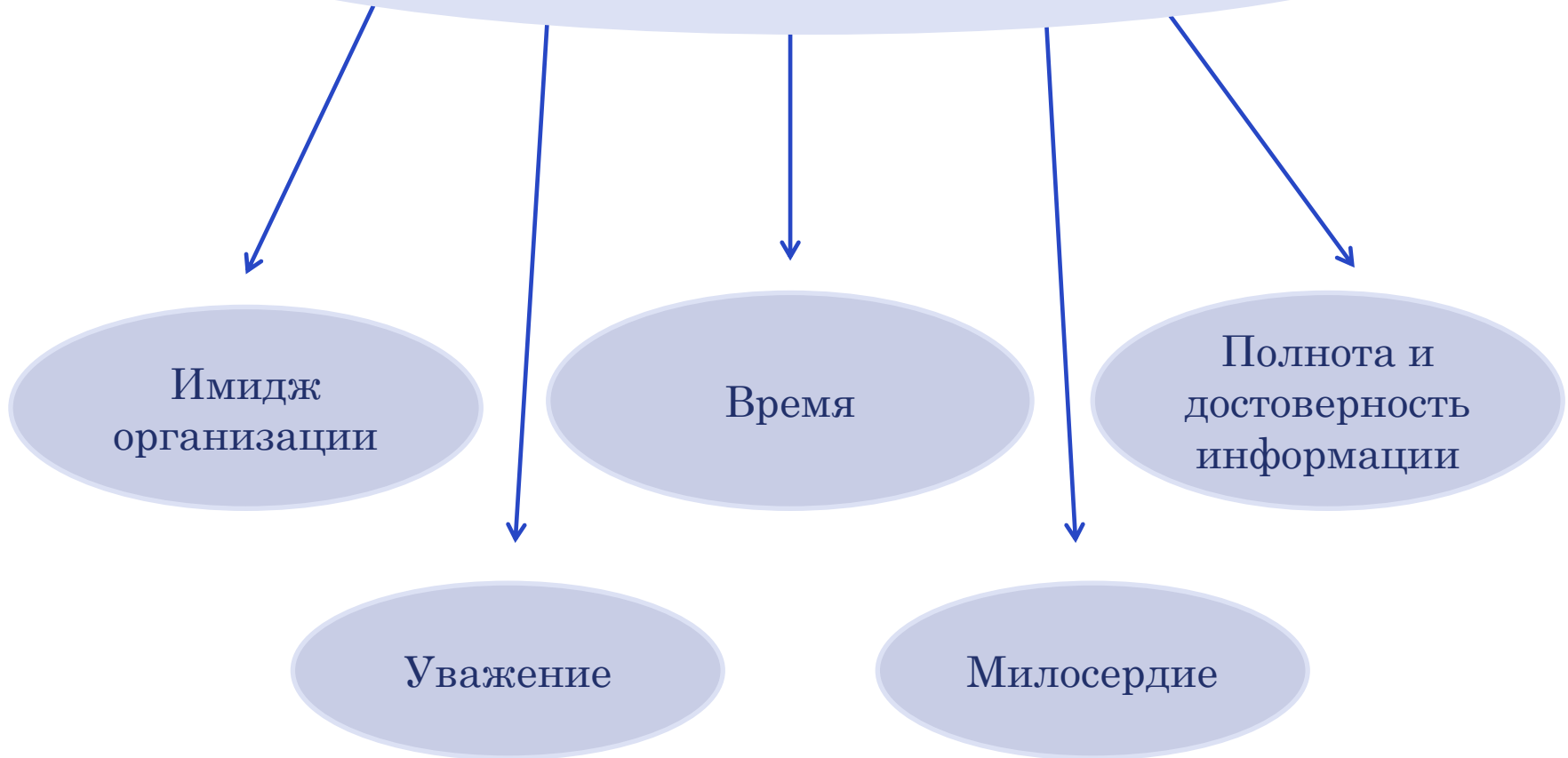


**ТЕЛЕФОННЫЙ ДЕЛОВОЙ
ЭТИКЕТ РАЗГОВОРА С
ПАЦИЕНТОМ**



Ценности регулирующие деятельность call (контакт) центра



СТРУКТУРА ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

1. Установление контакта;
2. Прояснение запроса пациента;
3. Выполнение алгоритма согласно запросу;
4. Достижение результата;
5. Завершение разговора.



УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА С ПАЦИЕНТОМ И НАЧАЛО БЕСЕДЫ

Первое
впечатление



Скорость речи
Интонация и паузы
Обращение к пациенту по имени
Тональность и темп речи

- Будьте **вежливы и деликатны** с каждым Пациентом.

Вежливостью Вы демонстрируете свое уважение к Пациенту и его вопросам.

Стандарт начала беседы

«Доброе утро» (с 8.00 до 12.00), «Добрый день» (с 12.00 до 17.00), «Добрый вечер» (с 17.00 до 20.00)

Чем я могу Вам помочь? (Слушаю Вас).



СТАНДАРТЫ ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

- Отвечаем **не позже второго звонка**.
- Оптимальная длительность ответа на звонок **2 минуты**.
- Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании медицинской организации. Сотрудник регистратуры вначале разговора приветствует пациента и информирует о своей должности и имени, после чего приступает к выполнению своих функциональных обязанностей в зависимости от ситуации.
- **Представляемся обязательно!** *«Добрый день, городская поликлиника №3, оператор Анна, как я могу к Вам обратиться? ... , ... , чем я могу вам помочь?»*
- Выслушать собеседника, **определив суть вопроса или просьбы**. Целесообразно фиксировать ключевые моменты разговора письменно, **повторять ключевые фразы собеседника**. Сформулировать суть вопроса и уточнить: «Я правильно Вас поняла, Вы хотите, чтобы?»
- **Предложить помощь, проинформировать собеседника**, какие есть способы решения его проблемы, пути выхода из ситуации, **записать на прием и др.** Обобщить сказанное, подвести итог разговора: «Итак, Вы...».
- Завершить разговор, попрощаться: **«До свидания!», «Всего доброго».**

СТАНДАРТЫ ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

- Во время работы по телефону в справочном режиме **при поиске нужной информации не молчите, комментируйте свои действия:**
- минуточку, подождите, пожалуйста;
- будьте добры подождать, я сейчас найду необходимую информацию;
- я сейчас уточню;
- я сейчас узнаю для Вас;
- минуточку, подождите, пожалуйста, я сейчас занимаюсь Вашим вопросом;
- я могу предложить Вам следующее;
- если Вы оставите свой номер телефона, я уточню информацию и обязательно перезвоню Вам.
- **Выражения, которых следует избегать при ответе на телефонный звонок:** «Я не знаю», «Вы должны...», «Нет». Формулировки должны быть гораздо мягче: «Для вас имеет смысл...» или «Лучше всего было бы...».



СТАНДАРТЫ ВЕДЕНИЯ ДИАЛОГА

- При общении с пациентами необходимо использовать **темп речи медленный**, ритм речи размеренный. **Выговаривать необходимо все звуки, окончания слов, полные названия отделений, процедур, обследований, специальностей.** Следует помнить, что медицинские аббревиатуры и сокращения, а также медицинский сленг понятны только специалистам.
- Если с первого раза Вы не сумели понятно ответить на заданный вопрос- это не повод для раздражения на непонимание пациента. Следует **все объяснить и повторить необходимое количество раз спокойно и медленно.** Можно предложить пациенту записать информацию.
- При сообщении информации пациенту **все цифры в Вашем ответе надо произносить четко** и размеренно: дату, время, номер кабинета, номер телефона и т.д.
- **Информация должна быть четкой**, исчерпывающе развернутой, но при этом **не содержать излишних подробностей**, препятствующих восприятию главной для обратившегося информации.



Рекомендуемые фразы при общении с пациентами:

- «Чем я могу Вам помочь?»»,
- «Вот что мы можем для Вас сделать»»,
- «Следующим нашим шагом будет...»»,
- « Не упустила ли я чего-то важного для Вас?»»,
- «Прошу извинить меня за то, что заставила Вас ждать»»,
- «Спасибо за ожидание»»,
- «Остались ли у Вас еще какие-нибудь вопросы, есть ли что-то непонятное?»»,
- «Была рада Вам помочь»».

Не используйте фразы:

- «Я НЕ ЗНАЮ»»,
- «ЭТО НЕВОЗМОЖНО»»,
- «Я ЭТИМ НЕ ЗАНИМАЮСЬ»»,
- «НИЧЕМ НЕ МОГУ ПОМОЧЬ»»,
- «ЭТО ВАШИ ПРОБЛЕМЫ»»,
- «ВЫ ОБЯЗАНЫ»»,
- «ВЫ ДОЛЖНЫ» и прочие фразы, понижающие лояльность пациента.



ОКОНЧАНИЕ РАЗГОВОРА С ПАЦИЕНТОМ

Завершающее общение с Пациентом очень важно, так как оно влияет на формирование положительного впечатления о медицинском учреждении.



✓ Убедитесь, что все вопросы Пациента решены, и он полностью Вас понял:
«Я могу Вам еще чем-нибудь помочь», «Буду рада ответить на другие Ваши вопросы!»

✓ Вежливо попрощайтесь:
"Была рада Вам помочь! До свидания! (Всего Вам доброго!)"

✓ Используйте на прощание вежливые фразы в тех случаях, когда это уместно. Они сделают диалог запоминающимся. Фразы могут быть очень простыми:
«Приятных выходных!», «Хорошего Вам дня!», «Скорейшего Вам выздоровления!»

✓ Если Пациент благодарит Вас за оказанную помощь – обязательно поблагодарите его в ответ
«Спасибо, обращайтесь, если будут еще вопросы, буду рада помочь Вам!»

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ТЕЛЕФОННОГО ЭТИКЕТА

РЕКОМЕНДУЕТСЯ	НЕ ДОПУСКАЕТСЯ
ОРИЕНТАЦИЯ НА ПАЦИЕНТА	
Решение задач, искреннее желание помочь	Посторонние действия (говорить по сотовому телефону, жевать жевательную резинку)
Слушать (в виде исключения, возможно вежливое прерывание излишних длительных пояснений)	Перебивать, недослушивать, настаивать на своем, отрицать утверждения Пациента, спорить
Выражать заинтересованность	Демонстрировать усталость, недовольство, высокомерие, иронию, нетерпеливость.
Уточняющие вопросы, перефразирование - техника активного слушания	Ведение диалога подчеркнуто равнодушным тоном, пренебрежительным
АВТОРИТЕТНОСТЬ И ПРОФЕССИОНАЛИЗМ	
Голос – уверенный, где уместно – с улыбкой	Применение фраз, в которых звучит неопределенность
Сообщать ту информацию, в которой <u>уверен</u>	Сообщать неверную информации
Ударения в словах соответствуют правилам языка	Использовать слова-паразиты
Техника активного слушания	Необоснованный отказ
ОТКРЫТОСТЬ К ОБЩЕНИЮ	
Активная позиция и искреннее желание помочь	Подчеркнуто равнодушный тон
На «Вы», по имени-отчеству	«больной»
Слова вежливости	Фамильярное и панибратское отношение
АКЦЕНТ НА ПОЗИТИВНЫХ МОМЕНТАХ	
Речь не торопливая, доброжелательная	Повелительное наклонение и категоричные высказывания
Говорит отчетливо	Невнятная речь, неуверенно
Излагает свои мысли понятно	Использование путаных фраз
Использует только общедоступную терминологию	Использовать специальные термины, которые пациент не понимает