

УТВЕРЖДАЮ



Начальник ГБУЗ МИАЦ

И.Т.Рубцова

20 июля 2017 г.

10 Правил оператора контакт-центра ГБУЗ МИАЦ при работе с устными обращениями граждан на телефон «горячей линии» министерства здравоохранения Краснодарского края

1. Разговор начинаем с фразы: ««Горячая линия» министерства здравоохранения Краснодарского края, оператор (называем присвоенный псевдоним)».

2. Независимо от времени суток и интенсивности поступления звонков разговариваем с абонентом вежливо и без ноток раздражения. Не используем фразы типа «Что Вы хотите?», «По какому вопросу звоните?», «В чем проблема?», а используем фразы типа «Чем я могу Вам помочь?», «Изложите, пожалуйста, суть Вашего вопроса», «Мы обязательно разберемся и поможем Вам».

3. При разговоре с абонентом не используем слова-паразиты, не допускаем фамильярности и панибратства, не ссылаемся на личный опыт, а также на опыт своих знакомых («И у меня была такая же ситуация», «Мои знакомые решили аналогичную проблему следующим образом...» и т.п.).

4. Независимо от настроенности абонента разговариваем с ним уважительно и на Вы, называем по имени-отчеству, избегая обращений типа «Мужчина», «Женщина», «Молодой человек», «Девушка» или «Гражданин». Если инициалы абонента неизвестны, разговор ведем обезличено («Будьте добры», «Я правильно Вас поняла?», «Извините, что прерываю Вас» и т.п.).

5. Абоненту ровным голосом даем четкие и понятные разъяснения, демонстрируем заинтересованность, участие и желание помочь, и ни в коем случае не выказываем раздражение «непонятливостью» собеседника, либо недостаточной остротой его слуха.

6. Если нашей компетенции недостаточно для немедленного предоставления ответа или вопрос требует уточнения, вежливо берем «тайм-аут» и перезваниваем абоненту после необходимых консультаций и уточнений.

7. При разговоре с абонентом не прибегаем к рассуждениям о проблемах медицины с целью оправдать действия конкретных медицинских работников (высокая нагрузка персонала, некому работать из-за низкой

заработной платы, не хватает машин скорой помощи, слишком много вызовов из-за эпидемии и т.п.), так как подобные рассуждения только раздражают абонента, озабоченного собственной проблемой.

8. При разговоре с абонентом не используем уменьшительно-ласкательные слова и выражения типа «Не кладите трубочку», «Повторите звоночек, Вас не слышно», «Подождите минутку», а используем фразы типа «Не кладите, пожалуйста, трубку», «Говорите, пожалуйста, громче, Вас плохо слышно», «Если Вам не трудно, повторите, пожалуйста, звонок», «Оставайтесь, пожалуйста, на линии».

9. При разговоре с негативно настроенным абонентом не вступаем в спор, не повышаем голос, не реагируем эмоционально, а обещаем разобраться и принять меры.

Не применяем фраз типа: «Я уже Вам сказала!», «Повторяю еще раз!», «Не кричите!» или «Если Вы будете грубить, я положу трубку!», а используем фразы: «Повторите, пожалуйста, суть Вашей проблемы», «Я готова Вас выслушать и помочь в решении Вашей проблемы».

Разговор может быть прерван при использовании абонентом нецензурных выражений после предупреждения : «Если наш разговор будет продолжаться в подобных выражениях, я вынуждена буду прервать его».

10. В конце разговора вежливо благодарим абонента за звонок и сообщаем, что он может повторно обращаться к нам в круглосуточном режиме при возникновении вопросов, относящихся к нашей компетенции.

Примечание: Все устные обращения граждан на «горячую линию» министерства здравоохранения Краснодарского края рассматриваем в соответствии с утвержденным регламентом, который регулирует процессы:

- приема, обработки и регистрации устных обращений граждан;
- формирования ответа на устные обращения граждан в рамках компетенции контакт-центра ГБУЗ МИАЦ;
- оформления карты заявителя и направления ее исполнителям, в чьей компетенции находится решение вопросов заявителя;
- контроля соблюдения исполнителями сроков рассмотрения устных обращений граждан и предоставления в контакт-центр ГБУЗ МИАЦ обратной информации о принятых мерах.