



ÇAĞRI MERKEZİ TELEFON KARŞILAMA TALİMATI

Dokuman No.	ÇM.TL.01
Yayın Tarihi:	18.09.2014
Rev.No:	00
Rev Tarihi:	
Sayfa No:	1/1

Hazırlayan	İnceleyen	Onaylayan
Çağrı Merkezi Sorumlusu	Kalite Yönetim Direktörü	Başhekim

1.AMAÇ

Çağrı merkezinin kalitesini geliştirmek, Çağrı Merkezi ile temasa geçen potansiyel hastalar ile etkili bir iletişim sağlamaktır.

2.KAPSAM

Tüm Çağrı Merkezi çalışanları ve Danışma elemanlarını kapsar

3.TANIMLAR

Özel bir tanımı yoktur.

4.UYGULAMA

4.1. Karşılama:

4.1.1. Çağrı merkezimize bağlanan kullanıcıyı karşılama etkin iletişim ve geri bildirim alabilmek için Telefonu açtıktan sonra sakın bir ses tonu ile ve kibarca 'İyi Günler, Çevre Hastanesi, diyerek selamlanır.

4.1.2. Kendimizi tanıtmak için adımızı söyleyerek "Ben....., Nasıl yardımcı olabilirim?" diyerek arayan kişinin isteklerini ve sorularını alabileceğimizi belirtiriz.

4.1.3. Arayan kişi ile ilk konuşma sağlandıktan sonra kendisine isim ile hitap etmek için ismi alınır ve ismi ile hitap edilerek gerekli bilgilendirme ya da yönlendirme yapılır.

4.2. Dinleme: Çağrı merkezimize bağlanan kullanıcıyı iyi dinlemek, sorununun çözümünde tek seferde ve doğru yönlendirme açısından önemlidir.

4.3. Analiz: Çağrı merkezimize bağlanan kullanıcının sorununu tam olarak anlamak ve analiz edebilmek için gerekli bilgilerin edinilmesi; yanlış yönlendirmenin önüne geçecektir. Bunun için kullanıcı sorunun tam olarak bilmiyor ya da açıklayamıyorsa. Doğru sorular sorulmalı ve analiz edilerek doğru bölüme yönlendirme yapılmalıdır.

4.4. Bekletme: Analiz sonucunda herhangi bir bilgilendirme ya da yönlendirme yapılamıyor ise, kullanıcı kısa bir süre bekletilerek, çözüm için destek alınabilir.

4.5. Kapanış: Gerekli bilgiler alındıktan sonra ya da yönlendirme yapılmadan önce teşekkür edilir ve yine kullanıcıya ismiyle hitap ederek 'İyi günler Ayşe Hanım' ya da hastane jargonuna uygun olarak 'Sağlıklı günler Ahmet Bey' vb şekilde kapanış gerçekleştirilir.

4.6. Konuşma süresince Arayanın adı, soruları, iletişim bilgileri kaydedilir. Gerekirse geri dönüş sağlanır.

5.İLGİLİ DOKUMANLAR