



ONLINE CHAT PROGRAMI (OCP) KONUŞMA TALİMATI

Dokuman No.	ÇM.TL.02
Yayın Tarihi:	18.09.2014
Rev.No:	00
Rev Tarihi:	
Sayfa No:	2/1

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

OCP: Online Chat Programı

4.UYGULAMA

4.1.Karşılama:

4.1.1.OCP'ye bağlanan kullanıcıyı karşılama etkin iletişim ve geri bildirim alabilmek için şu şekilde olmalıdır.

İlk olarak; OCP'yi kullanan personelin yazım kurallarına (büyük küçük harf, noktalama işaretleri vb) dikkat etmelidir.

4.1.2.Öncelikle selam verilir. 'İyi günler.'

4.1.3.Karşı taraftan dönüş beklemeden konuşan personel kendini tanıtır. "Ben Murat." Kullanıcının kiminle konuştuğunu bilmesi geri bildirim açısından önemlidir.

4.1.4.Hemen ardından 'Nasıl yardımcı olabilirim?' sorusuyla kullanıcı doğrudan sorununu açıklamaya teşvik edilir. Bu şekilde gereksiz yazışmadan kaçınılmış olunur.

4.1.5.Cevap alındıktan sonra OCP'ye ismini girmiş ise ismiyle hitap ederek; 'Tabi Ahmet Bey' vb. eğer Guest / Misafir olarak girmiş ise ismi öğrenilir ve ismiyle (Ayşe Hanım vb) hitap edilir.

4.2.Analiz:

OCP'ye 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.

4.3. Yönlendirme:

4.3.1.Yönlendirme telefon numarası ile, kullanıcı telefon numarasını vermek istemiyor ise, e-mail bilgileri alınarak yapılabilir. OCP'de yaygın olarak görülen; uzman ile OCP üzerinden görüşme taleplerini kibarca, kullanıcının telefon numarasını ya da e-mail adresini edinerek cevaplamak sağlıklı olacaktır.

4.3.2.Bunu yaparken olumsuz cümleler kullanmaktan kaçınmamız gerekmektedir.

Örneğin; 'bizler sağlık uzmanı değiliz' cümlesi kullanıcı üzerinde olumsuz etki bırakabilir. Bunun yerine 'konuyla ilgili uzmanımızı size yönlendireceğiz.' cümlesi vb. daha yardımcı ve olumlu etki bırakır.



ONLİNE CHAT PROGRAMI (OCP) KONUŞMA TALİMATI

Dokuman No.	ÇM.TL.02
Yayın Tarihi:	18.09.2014
Rev.No:	00
Rev Tarihi:	
Sayfa No:	2/2

4.4. Kapanış:

Gerekli bilgiler alındıktan sonra 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.

5.İLGİLİ DOKUMANLAR