

# Telefono

## Le frasi tipo

Situazione	Do	Don't
<b>Rispondere e presentarsi</b>	<p><u>Reception – chiamata esterna :</u> La clinica <i>Nomedellaclinica</i>, nome, buongiorno.</p> <p><u>Reception – chiamata interna :</u> Reception, nome, buongiorno.</p> <p><u>Altri reparti :</u> Housekeeping, nome, buongiorno</p>	<p>Pronto ? La clinica, <u>reparto</u>, nome, buongiorno. ⇒ troppo lungo</p>
<b>Ripetere il nome dell'interlocutore ed offrirgli il proprio aiuto</b>	<p>Buongiorno Signor <i>Cognomedesignore</i> Come posso aiutarla ? Cosa posso fare per lei ?</p>	Dire buongiorno ed attendere.
<b>Assicurarsi di avere compreso correttamente</b>	<p>Se ho ben capito vorrebbe parlare con il Dr. <i>Cognomedeldottore</i>.</p>	<p>Ahhhhh, lei vuole parlare con il Dr. Sì, sì. Ok.</p>
<b>Dopo un ringraziamento</b>	<p>È stato un piacere ! Al suo servizio !</p>	Di niente.
<b>Inoltrare una chiamata</b>	<p>La prego di pazientare un istante, la metto in contatto con il Dr. <i>Cognomedeldottore</i>.</p>	<p>Attenda, glielo passo. Un minuto per favore.</p>
<b>Passare il messaggio al destinatario, al fine di evitare che il paziente debba ripetere la sua richiesta.</b>	<p>Informare il destinatario circa le spiegazioni che il paziente desidera ricevere.</p>	<p>Trasmettere la telefonata ed attaccare senza dare spiegazioni.</p>
<b>Prima di agganciare, assicurarsi che l'interlocutore non abbia altre richieste</b>	<p>C'è altro che posso fare per lei ?</p>	<p>Ha ancora bisogno ? Tutto a posto ?</p>
<b>Riagganciare</b>	<p>Arrivederci Signor <i>Cognomedesignore</i>, le auguro una buona giornata. Grazie per averci contattato.</p>	Arrivederci.
<b>Mettere in attesa</b>	<p>La prego di non riagganciare.</p>	Attenda.
<b>Riprendere la linea</b>	<p>Grazie per aver pazientato.</p>	<p>Non dire nulla. È in linea ? Pronto ?</p>