

Téléphone

Les phrases types

Situation	Do	Don't
Répondre et se présenter	<p><u>Réception – appel externe :</u> La clinique <i>Nomdelaclinique</i>, prénom, bonjour.</p> <p><u>Réception – appel interne :</u> La réception, prénom, bonjour.</p> <p><u>Autres départements :</u> Housekeeping, prénom, bonjour.</p>	<p>Âllo ? La clinique, <u>service</u>, prénom, bonjour. ⇒ trop long</p>
Répéter le nom de l'interlocuteur et lui proposer son aide	Bonjour Monsieur <i>Nomdumonsieur</i> , comment puis-je vous aider ? que puis-je faire pour vous ?	Dire bonjour et attendre.
S'assurer d'avoir bien compris	Si je comprends bien, vous aimeriez joindre le Dr. <i>Nomdudocteur</i> .	Ahhhhh, vous voulez parler au Dr. Oui, oui. Ouais.
Après un remerciement	Avec plaisir ! A votre service !	De rien.
Transmettre un appel	Je vous prie de patienter un instant, Merci de patienter un instant, je vous mets en relation avec le Dr. <i>Nomdudocteur</i> .	Attendez, je vous le passe. Une minute s'il vous plaît.
Passer le message au destinataire, afin d'éviter au patient de répéter sa demande.	Informer le destinataire du renseignement que le patient souhaite avoir.	Transmettre l'appel et raccrocher directement sans donner d'explications.
S'assurer que l'interlocuteur n'ait pas d'autres demandes avant de raccrocher	Y a-t-il autre chose que je puisse faire pour vous ?	Vous avez besoin d'autre chose ? C'est tout bon ?
Raccrocher	Aurevoir Monsieur <i>Nomdumonsieur</i> , passez une bonne journée. Merci de votre appel.	Aurevoir.
Mettre en attente	Ne quittez pas je vous prie.	Attendez.
Reprendre la ligne	Merci d'avoir patienté.	Ne rien dire. Vous êtes là ? Âllo ?