Comunicação

Atendimento telefónico

Comunicação

A comunicação através de contacto telefónico deve ser:

- Dinâmica
- Correta
- Objetiva
- Positiva
- Segura
- Disponível

Comunicação

A comunicação através de contacto telefónico deve ser:

- Dinâmica:
  - ✓Com capacidade para influenciar os acontecimentos, evitando excessivos silêncios.

Comunicação

A comunicação através de contacto telefónico deve ser:

- Correta:
  - ✓ Com vocabulário cuidado, evitando expressões excessivamente técnicas, informais ou infantis.

Exemplos de expressões a evitar:

"ok"; "a gente"; "olhe"; "pronto"; "obrigadinho"; "copinho"; "quem fala?"

Comunicação

A comunicação através de contacto telefónico deve ser:

- Objetiva:
  - ✓ Com recurso a linguagem clara e dirigida a cada utente, evitando rodeios.

Comunicação

A comunicação através de contacto telefónico deve ser:

- Positiva:
  - ✓ Evitando questões efetuadas pela negativa e/ou indutoras de resposta.

Comunicação

A comunicação através de contacto telefónico deve ser:

- Segura:
  - ✓ Não utilizar expressões de dúvida ou incertezas.

Exemplos de expressões a evitar:

"se calhar é melhor"; "em princípio"; "na minha opinião"; "eu penso"

Comunicação

Devemos sempre:

- Deixar de parte as nossas opiniões enquanto de escuta;
- Pensar naquilo que o utente está a dizer;
- Não deduzir ou construir “falsas” perceções;
- Ajudar o utente a esclarecer dúvidas e a aceitar novos pontos de vista;
- Gestão de chamada de forma célere, evitando perda de tempo desnecessária.

Comunicação

Se o utente reclamar ou se exaltar:

- Não alterar o tom de voz e(ou não se exaltar;
- Compreender o ponto de vista do utente.