

La Comunicazione Telefonica

Gli esseri umani, per comunicare, utilizzano 3 canali:

 *Verbale*

 *Paraverbale*

 *Non verbale*

Quale di questi tre elementi non è contenute nella comunicazione telefonica?

Quali sono le principali conseguenze?

LE FASI DI UNA TELEFONATA

- 1. Apertura*
- 2. Comprensione delle esigenze*
- 3. Soddisfazione delle esigenze*

4. Chiusura

1. APERTURA

L'Apertura è il primo momento di contatto tra noi e il nostro interlocutore. Fino a poco tempo fa gli uffici interni non venivano raggiunti dagli utenti; ci si conosceva tutti, si era in pochi ed era facile riconoscere dalla voce l'interlocutore. Oggi, invece, non è più così. Indipendenti sono tanti, non sempre rispondono dal proprio ufficio, e sempre più spesso i cittadini accedono agli uffici interni.

L'Apertura serve a:

- *Rendere nota la propria identità o l'ufficio che riceve la telefonata*
- *Accogliere l'interlocutore e infondergli la sensazione di essere accolto in modo cortese e professionale*
- *Prepararsi all'ascolto*

Quale formula di Apertura?

Buongiorno /Buonasera

Un segno di benvenuto

*Sono Alberto
responsabilità*

Un'assunzione di

Servizio titoli, mi dica.

Un biglietto da visita professionale e un'offerta di disponibilità.

Cosa evitare?

- *Apertura brusca, toni di voce annunciati e innervositi ancor prima di sapere chi è; nessun cenno alla propria identità o a quella dell'ufficio.*

Siiiiii?

Ufff, prooonto.

2.

COMPRESIONE DELLE ESIGENZE

È la fase centrale della telefonata, quella in cui l'interlocutore ci espone le sue esigenze, che noi dobbiamo comprendere per aiutarlo a soddisfarle.

Questa fase serve a:

- *Dimostrare la nostra disponibilità e competenza*
- *Circoscrivere il problema*

Come fare?

Lasciando parlare l'interlocutore

Ascoltando attivamente

Riassumendo brevemente il problema

Fornendo informazioni corrette, chiare e sintetiche

Cosa evitare?

- *Sminuire l'interlocutore*

E' sicuro di aver fatto così?

- *Apparire burocratici quando è possibile farne a meno*

Se prima non mi riempi questo e quest'altro modulo

io....

- *Interrompere e rispondere bruscamente*

No no no no no...questo proprio non è possibile...non so che dirle...

- *Sbuffare, biasciare o simili durante la conversazione*

3. LA SODDISFAZIONE DELLE ESIGENZE

Per gestire efficacemente questa fase, dobbiamo aver compreso bene le esigenze del nostro utente. Soddisfare una persona significa rispondere alle sue aspettative, cioè fornire informazioni e consulenza in modo cortese e disponibile.

Questa fase serve a:

- *Dimostrare la nostra efficacia e competenza*
- *Autare concretamente l'utente*
- *Fornire all'utente ogni informazione utile a conoscere meglio i servizi dell'Amministrazione*

Come fare?

Fornendo informazioni esatte

Proponendo soluzioni alternative

Descrivendo le azioni in atto

Mantenendo sempre la calma e la pazienza

Cosa evitare?

- *Disfasciare solo l'intersecutore in attesa*
- *Silenzi prolungati*
- *Linguaggio tecnico o gergale*
- *Diripetere una frase non compresa con le stesse parole*

4. LA CHIUSURA

La chiusura costituisce il momento con cui concludiamo il nostro servizio e la nostra prestazione relazionale; anche se breve, la conversazione che operatore e utente fanno insieme per raggiungere la meta, costituisce una piccola storia relazionale.

La chiusura è il momento con cui lasciamo all'utente il "sapere" del servizio di cui ha usufruito.

La chiusura serve a:

- *Verificare che le nostre informazioni siano state comprese e abbiano soddisfatto le esigenze dell'utente*
- *Fornire un saluto personalizzato all'utente, facendole sentire non un "numero", ma una persona in carne ed ossa*
- *Offrire e garantire disponibilità per il futuro*
- *Lasciare all'utente una buona impressione del nostro servizio*

Quale formula di Chiusura?

I nostri interlocutori sono tanti, tutti diversi e con esigenze eterogenee; da ciascuno di loro si possono cogliere suggerimenti su come chiudere.

"Sono contenta/o di esserle stata/o utile, buona sera!"

"Posso esserle utile in qualche altro modo?"

"...bene, allora non mi resta che augurarle buone vacanze!"

Cosa evitare?

- *Fraasi autosvalutanti*
"Spero di aver risolto..."
- *Espressioni brusche*
"Scusi, ho altre chiamate in linea, buongiorno"
"Se è tutto chiaro la saluto"