

Filtrowanie połączeń



Przywitanie

Jak chcesz przywitać swoich kontrahentów i klientów?

- *Dzień dobry tutaj [nazwa firmy]*
- *Witamy w [nazwa firmy]*

ZASADA: przywitanie + nazwa firmy + imię i nazwisko



Początek rozmowy

Wybierz potrzebną informację/zapytanie lub napisz własne:

- *W czym mogę pomóc?*
- *Połączył się Pan/Pani z [działem w firmie]*
- *Tutaj asystentka Pana/Pani [tytuł + imię i nazwisko], chętnie pomogę, jeśli przedstawi mi Pan/Pani temat rozmowy.*



Temat rozmowy

Napisz najczęstsze tematy rozmów i zapytań od twoich klientów i kontrahentów. Maksymalnie 5 wytycznych dla asystentki. Rozpocznij od najważniejszych, na przykład:

1. **Pytanie o dostępność** > według informacji wprowadzonych do kalendarza.
2. W przypadku **ofert handlowych** > pozostawienie wiadomości).
3. W przypadku **spraw urzędowych** > zebranie najważniejszych informacji: czego dotyczy sprawa + jakiego okresu + imię nazwisko + numer dzwoniącego.
4. W przypadku **pytań o bieg konkretnej sprawy** od klienta > zebranie najważniejszych informacji: czego dotyczy sprawa + jakiego okresu + imię nazwisko + numer dzwoniącego.
5. W przypadku **pilnej prośby** o kontakt >



Procedura

Ustal kolejno procedurę dotyczącą informacji dodatkowych:

- Sprawdź dla Pana/Pani dostępne terminy w kalendarzu.
- Sprawdź czy w kalendarzu Pana/ Pani [**tytuł + imię i nazwisko**] pojawiły się aktualizacje na temat dostępności/ urlopu/ informacji o nieobecności/zastępstwie.
- Zmiana terminu spotkania lub odwołanie spotkania
.....
- Informacje, gdzie mieści się biuro/ firma
.....
- Informacje jak dojechać na miejsce + wskazówki na temat parkowania
.....
- Informacje dotyczące godzin pracy oraz potwierdzenie dostępności w święta i długie weekendy, według danych, prowadzonych do współdzielonego kalendarza.



Wyjątki

W przypadku zagadnień, których nie obejmuje wyżej ustalona procedura. Ustal kolejność oraz zakres danych do pozostawienia wiadomości. Na przykład:

firma + imię i nazwisko dzwoniącego + temat + pytanie + 2 zdania opisu sytuacji



Przekierowanie połączeń

Jeżeli zdecydujesz się na przekierowania połączeń bezpośrednio na swój telefon przekaż 3 konkretne wytyczne:

1. W przypadku pytania o [np. o stałą współpracę] proszę o przekierowanie rozmowy
.....
2. W przypadku osób z rodziny i sytuacji określonych jako pilne
.....
3. W przypadku fachowych pytań wykraczających poza standardowy zakres dotyczących:
.....