

Prowadzenie recepcji

Przykładowy formularz rozmowy



Przywitanie

Jak chcesz przywitać swoich kontrahentów i klientów?

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

ZASADA: przywitanie + nazwa firmy + imię i nazwisko

Wybierz potrzebną informację/zapytanie lub napisz własne:

- W czym mogę pomóc?
- Połączył się Pan/Pani z [**działem w firmie**]
- Tutaj asystantka Pana/Pani [**tytuł + imię i nazwisko**]



Procedura

Ustal kolejno procedurę. Maksymalnie 5 wytycznych dla asystantki. Rozpocznij od najważniejszych, na przykład:

- Sprawdzę dla Pana/Pani dostępne terminy w kalendarzu.
- Zapiszę Pana/Panią na wybrany, dostępny dzień (napisz jakie dane powinna zebrać asystantka).
- Sprawdzę czy w kalendarzu Pana/ Pani [**tytuł + imię i nazwisko**] pojawiły się aktualizacje na temat dostępności/ urlopu/ informacje o nieobecności/zastępstwie.
- Zmiana terminu wizyty lub odwołanie wizyty

.....

- Informacje gdzie mieści się biuro/ gabinet/ hotel

.....

- Informacje jak dojechać na miejsce + wskazówki na temat parkowania

.....

- Informacje dotyczące godzin otwarcia oraz potwierdzenie otwarcia w święta i długie weekendy, według danych wprowadzonych do wspólnego 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

Jeśli zdecydujesz się na przekierowania połączeń bezpośrednio na swój telefon **przełącz 3 konkretne wytyczne:**

1. W przypadku pytania o [np. o 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

.....