

Generelt

Telefonen er i dag vores vigtigste kommunikationsmiddel, når det drejer sig om personlig kontakt med kunderne, men det er også gennem disse personlige kontakter, at vores evne til at yde optimal service i enhver situation skal stå sin prøve.

Det gennemgående tema ved al telefonkontakt er **AKTIV TELEFONSERVICE**. Det vil sige, at initiativet altid er vores, og det er os, der sørger for, at kundens opkald bliver opfattet som det vigtigste her og nu. Kunden skal kort sagt føle sig godt tilpas ved situationen.

Grundregler

Der er et par grundregler, som alle medarbejdere bedes efterleve:

- Du præsenterer sig altid med "[firma] (evt. afdeling) og navn". På den måde ved personen, der ringer op, at han/hun er havnet det rigtige sted.
- Du "smiler" i telefonen - at du evt. har en dårlig dag er jo ikke kundens skyld.
- Tal tydeligt, så fremtræder du mere professionelt og du behøver heller ikke at skulle gentage dig selv.
- Hvis der spørges efter en kollega, der ikke er tilstede, skal du bede om navnet på den, der ringer og et telefonnummer, der kan ringes tilbage til. Initiativet til tilbagekald hviler på [firma], **ALDRIG** på kunden. Det er vigtigt, at opkaldet bliver inde i afdelingen og ikke returneres til receptionen. Derved undgås det, at personen der ringer, får en negativ oplevelse ved at blive stillet rundt i huset.
- Hvis du forlader huset i kortere eller længere tid, skal du altid sørge for, at dine kolleger ved, hvornår du er tilbage, og du skal **ALTID** lægge besked i receptionen.

Instruktion i brug af telefonen (omstilling, viderestilling, udmelding af gruppe, etc.) skal gives til nye medarbejdere på den første arbejdsdag.

Afdelingerne skal altid være bemandede. I tilfælde af afdelingsmøder skal receptionen orienteres om mødets varighed, samt hvilket mødelokale der benyttes.

Husk: [firma]s levebrød er at yde service over for sine kunder. Det er altså os, der skal være den aktive part. Derfor er **AKTIV TELEFONSERVICE** en meget vigtig brik i [firma]s serviceydelse og ofte afgørende for kundens positive eller negative opfattelse af en given situation.