
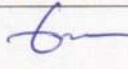



	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

Наименование структурного подразделения:	Все структурные подразделения		
Названия документа:	СОП «Действия оператора Call-центра при обращении пациента»		
Утвержден:	Руководитель ГКП на ПХВ «ЛГП» Чалкаров А.Б.		
Дата утверждения:			
Разработчик:	<i>Должность</i>	<i>Ф.И.О.</i>	<i>Подпись</i>
	Заместитель гл.врача по лечебному делу	Анаркулова У.О.	
	Заведующий отделением	Садыков Г.Б.	
Согласовано:	Заместитель гл.врача по ОМД	Кабылбеков Г.К.	
	Заместитель гл.врача по контролю качества мед.услуг	Рысбаев С.Т.	
	Врач эксперт		
Дата согласования:	04.01.2024г		
Дата введения в действие	04.01.2024г		
Версия №	Копия № _____	_04_ / _01_ / 2024г. Ф.И.О. _____ Подпись _____	

Дата последнего пересмотра « 04 » « 01 » 2024г  
Дата следующего пересмотра « \_\_\_\_\_ » « \_\_\_\_\_ » 2027г



	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

## СОП «Действия оператора Call-центра при обращении пациента»

### 1. Цель:

Стандартизация рабочего процесса оператора Call-центра организации ПМСП при обращении пациента за информацией.

### 2. Область применения:

Организации здравоохранения, оказывающие ПМСП (исключение: медицинские пункты, фельдшерско-акушерские пункты, врачебные амбулатории в сельской местности).

### 3. Ответственность:

Оператор Call-центра

### 4. Определение:

1) **Оператор Call-центра организации ПМСП** (далее – оператор) - должностное лицо, осуществляющее информационную помощь для населения (при обращении по телефону) по всем направлениям деятельности ЛПП.

2) **Абонент** – потенциальный пациент (клиент), позвонивший в службу Call- центра.

### 5. Ресурсы:

- 1) средства связи (многоканальный телефон);
- 2) компьютер;
- 3) доступ к сети Интернет (доступ к медицинским информационным системам).

### 6. Процедуры:

**Общие стандарты общения Оператора Call-центра с пациентами/клиентом/абонентом:**

- 1) Быть доброжелательным – всегда должен быть эмоционально на полтона выше, чем абонент.
- 2) Быть выразительным в речи – уметь управлять голосом и расставлять логические ударения в речи.
- 3) Быть корректным – уметь сохранять спокойствие, не высказывать своего недовольства ни интонацией, ни словами.
- 4) Быть предельно вежливым – в речи использовать слова вежливости.
- 5) Быть внимательным – следить за тем, чтобы собеседнику было удобно воспринимать информацию: по скорости, громкости, эмоциональной атмосфере.
- 6) Быть учтивым – воспроизводить речь на литературном языке, без использования сленга и жаргона.
- 7) Свободно владеть государственным и русским языками, знание дополнительных иностранных языков приветствуется.
- 8) Обладать четкой дикцией.
- 9) Говорить уверенным голосом.
- 10) Обладать громкостью речи. Если речь громкая, то собеседник может почувствовать, что на него давят, а если речь слишком тихая, то может сложиться впечатление, что пытаются что-то скрыть, утаить. Тихая речь также может свидетельствовать о том, что оператор волнуется.


Рекомендуемые стандарты коммуникации оператора Call-центра в приложении к настоящему СОП.

**Алгоритмы диалогов с населением при наиболее часто встречающихся поводах обращениях.**

**Запись на прием к участковому врачу:**

- 1) Поприветствовать абонента (пациента):
  - *Здравствуйте!*
  - *Доброе утро (до 12.00 часов);*
  - *Добрый день (с 12.00 до 17.00 часов);*
  - *Добрый вечер (после 17.00).*



	ГКП на ПХВ <b>"Ленгерская городская поликлиника"</b> УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

- 2) Представиться (наименование организации здравоохранения, должность, Ф.И.О.).
- 3) Выяснить повод обращения (Чем я могу вам помочь?).
- 4) Уточнить наличие прикрепления к организации здравоохранения в РПН (Вы прикреплены к нашей поликлинике? Назовите пожалуйста ваши Ф.И.О., ИИН для уточнения наличия прикрепления).
- 5) Согласовать дату, время и осуществить запись пациента на прием к участковому врачу.
- 6) Внести данные о планируемом визите в МИС.
- 7) Обеспечить обратную связь с пациентом для информирования об изменениях в графике приема врачей, при необходимости осуществить перезапись пациента на другое удобное для него время.

**Консультация абонента по вопросам установки мобильного приложения «Наименование компании разработчика».**

- 1) поприветствовать абонента (пациента):
  - Здравствуйте!
- 2) Представиться (наименование организации здравоохранения, должность, Ф.И.О.).
- 3) Выяснить повод обращения (Чем я могу вам помочь?).
- 4) Для установки мобильного приложения «Наименование компании разработчика» необходимо:
  - Зайти в приложение «Google Play Store» (для мобильного устройства с оперативной системой Android) или App Store (для мобильных устройств iPhone, iPad);
  - В поисковой системе, найти приложение «Наименование компании разработчика», установить на мобильное устройство;
  - Зарегистрироваться в приложении (указав паспортные данные);
- 5) Спросить, остались ли какие-то вопросы к оператору.
- 6) Поблагодарить за звонок, попрощаться.

**Действие оператора Call-центра при обращении абонента по поводу жалобы на сотрудника/медицинскую организацию ПМСП.**

- 1) поприветствовать абонента (пациента):
  - Здравствуйте!
- 2) Представиться (наименование организации здравоохранения, должность, Ф.И.О.).
- 3) Выяснить повод обращения (Чем я могу вам помочь?).
- 4) Внимательно выслушать абонента и записать проблему.
- 5) Повторить проблему и сказать: я Вас правильно понял (-а)?
- 6) Спросить Ф.И.О, номер телефона абонента;
- 7) Подвести итог, указав сроки рассмотрения обращения.


*Я записал (-а) ваш вопрос, обязательно передам руководству, мы разберемся в данной ситуации и свяжемся с Вами. Максимальный срок в течение, которого вы получите обратную связь по данной ситуации – 3 рабочих дня. Приносим свои извинения за сложившуюся ситуацию.*

- 8) Спросить, остались ли какие-то вопросы к оператору.
- 9) Поблагодарить за звонок, попрощаться.

**Вызов участкового врача на дом:**

- 1) поприветствовать абонента (пациента):
  - Здравствуйте!
  - Доброе утро (до 12.00 часов);
  - Добрый день (с 12.00 до 17.00 часов);
  - Добрый вечер (после 17.00).
- 2) Представиться (наименование организации здравоохранения, должность, Ф.И.О.).
- 3) Выяснить повод обращения (Чем я могу вам помочь?).
- 4) При отсутствии показаний для вызова участкового врача на дом разъяснить абоненту (пациенту) причину отказа и при необходимости дать рекомендации (предложить запись/пригласить на



	ГКП на ПХВ <b>"Ленгерская городская поликлиника"</b> УЗ Туркестанской области	Тип документа: <i>СОП</i>	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

прием к участковому врачу, рекомендовать вызвать скорую медицинскую помощь (в зависимости от повода/причины обращения)).

- Спросить, остались ли какие-то вопросы к оператору.
- Поблагодарить за звонок, попрощаться.
- 5) При наличии показаний для вызова участкового врача уточнить наличие прикрепления к организации здравоохранения в РПН (*Вы прикреплены к нашей поликлинике? Назовите пожалуйста ваши Ф.И.О., ИИН для уточнения наличия прикрепления*). Исключение составляют пациенты, самостоятельно прикрепившиеся к АПП и проживающих вне зоны её территориального обслуживания.
- 6) Направить вызов пациента участковому врачу через МИС модуль: «Вызов на дом», с указанием паспортных данных пациента, адрес проживания (место жительства), контактного телефона, повода/причины вызова.
- 7) Прием вызовов заканчивать за 2 часа до окончания работы организации ПМСП (до 18.00 часов).
- 8) В случаях затруднения принятия самостоятельного решения о обоснованности вызова врача на дом, необходимо поставить об этом в известность старшего регистратора.
- 9) Спросить, остались ли какие-то вопросы к оператору.
- 10) Поблагодарить за звонок, попрощаться.

#### **7. Необходимые навыки эффективного общения.**

Оператор Call-центра при общении с населением должен владеть следующими приемами вербального общения:

**1) Техника активного слушания**, которая позволяет выявить потребности человека, включает в себя:

- дословное повторение (*Вы говорите ...*)
- перефразирование (*Вы хотите сказать ...*)
- интерпретация (*Если я правильно Вас поняла ...*) («акценты, ключевые слова») резюме (*Таким образом ... Итак, ...*)

**2) Открытые вопросы**, которые стимулируют собеседника дать необходимую информацию и возможность продолжить диалог.

Открытые вопросы особенно целесообразно применять:

- для стимулирования диалога;
- для смены темы и переходу к последующим этапам разговора;
- для того чтобы заставить пациента осмыслить ситуацию;
- при выяснении его интересов и позиции;
- для определения причин его сомнений, отказов и тревог.

Примеры:

*«Чем я могу Вам помочь?»*

*«Что Вы хотели уточнить?»*

*«Вам какие анализы требуется сдать?»*

**3) Закрытые вопросы**, используются в ограниченных случаях, так как заданные один за другим, они производят впечатление допроса.

Закрытые вопросы целесообразно применять:

- если мы хотим завершить разговор;
- если Вы имеете дело с исключительно неразговорчивым пациентом;
- если Вы хотите проверить, правильно ли поняли слова пациента.

Примеры:

*«Вам необходимо записаться на прием, так?»*

*«Вы хотели бы подъехать сегодня?»*

*Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа*





*«Вы консультировались по этому вопросу?»*

4) **Альтернативные вопросы**, которые дают возможность сделать выбор из двух и более предложений и помогают принять решение.

Примеры:

*«Мужчине требуется или женщине?»*

*«Вам удобнее утром или вечером?»*

5) **Уточняющие вопросы** относятся к одному из высказываний пациента, носящему неопределённый характер (*нормально, много, просто, давно*).

Примеры:

*«Какой именно ...?»*

*«Вы имеете в виду ...?»*

6) **Встречные вопросы**, применяются в следующих случаях:

- позволяют взять на себя активную роль;
- получить более подробную информацию;
- заставить пациента дать уточнение; выиграть время для размышления; направить беседу в желаемое русло.

Примеры:

Пациент: *«Сколько стоит ...?»*

Оператор: *«Вас интересует стоимость ..., чтобы точнее ответить на Ваш вопрос, позвольте уточнить, Вы уже консультировались ...?»*

7) **Вежливая настойчивость:**

Например, в случаях, когда пациент отказывается дать необходимую информацию:

Пример 1:

*(Имя Отчества пациента), для записи на прием необходимо внести обязательную информацию, в том числе ваш ИИН в электронную систему организации, в противном случае заявка системой не будет принята и врач не сможет вас обслужить.*

Пример 2: На любой вопрос пациента: *«да, я Вам расскажу ...», «да, я Вам помогу», «да, я Вам помогу, представьте, пожалуйста» и т. д.*

8) **Правильное реагирование в трудных ситуациях:**

Например, как общаться с недовольным пациентом:

- не реагируйте на попытки жалующегося пациента вывести вас из себя, даже если он говорит нелепые и возмутительные вещи;
- даже если раздраженный пациент неправ, а вы правы, не пытайтесь это доказать (лучше сосредоточьтесь на том, чтобы собрать достаточно информации для решения проблемы);
- никогда не обвиняйте другого сотрудника;
- помогите человеку сфокусироваться на конкретной проблеме, которая лежит в основе любой общей жалобы;
- избегайте употреблять местоимение «Вы», подразумевающего, что пациент сам виноват в проблеме.

Обратите внимание пациента на его ошибку, перефразируя и излагая его заявление своими словами: *«Позвольте, я проверю, правильно ли я понял».*

**8. Индикаторы эффективности выполнения СОП.**


Удельный вес обоснованных жалоб населения на работу специалистов Call-центра.

**Расчет индикатора:**

Полнота выполнения СОП = количество обоснованных жалоб × 100% / Общее число обращений

Целевое значение стремится к 0.



	ГКП на ПХВ <b>"Ленгерская городская поликлиника"</b> УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

## 9. Ссылки:

- 1) «Стандартизация клинических и неклинических производственных процессов в медицинских организациях, их внедрение и мониторинг» (Методические рекомендации, РГП «РЦРЗ», Астана, 2017 г.);
- 2) «Office-Hours Telephone Triage Protocols User's Guide». Schmitt-Thompson Clinical Content. 2019. <http://www.cleartriage.com/wp-content/uploads/STCC-OH-Users-Guide.pdf>
- 3) «Call-Centre». Literacy Link Eastern Ontario. 2008. [http://en.copian.ca/librarv/learning/leo/call-centre/call-centre-learner/call-centre\\_learn\\_er.pdf](http://en.copian.ca/librarv/learning/leo/call-centre/call-centre-learner/call-centre_learn_er.pdf)
- 4) Алгоритм действий медицинского регистратора «Стола справок» при регистрации»;
- 5) «Методические рекомендаций по реализации мероприятий «Московский стандарт поликлиники» и критериев оценки устойчивости его внедрения в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому населению». Методические рекомендации. Департамент здравоохранения г. Москвы, 2019 г.;
- 6) Скаженик Е.Н., «Деловое общение». Таганрог. 2006 г.;
- 7) Практикум по деловому общению. Таганрог. Таганрогский государственный радиотехнический университет, 2005 г.;
- 8) Вольский В.В. «Оператор call-центра: от найма до увольнения». Тверь 2008.
- 9) Стандарты аккредитации Международной объединенной комиссии (Joint Commission International Accreditation Standards for Hospital – 6<sup>th</sup> Edition) для больниц, 6-е издание, Глава 3: Права пациента и семьи, Глава 9: Повышение качества и безопасности пациента, 2017.

*Приложение*

## Рекомендуемые стандарты коммуникации оператора Call-центра

### Правила отношения к клиентам

#### 1. Правило корректности

Оператор Call-центра сохраняет спокойствие в любой ситуации и никогда не высказывает своего недовольства поведением собеседника ни интонациями, ни словами.

Оператор должен выяснить причину недовольства собеседника, решить инцидент, или передать решение инцидента более компетентным коллегам, при этом заверить собеседника, что инцидент в скором времени будет решен и будут приняты меры, чтобы такое больше не повторилось. В своих интонациях оператор предельно вежлив, что бы ни происходило.

Нельзя намекать на грубость, медлительность или болтливость собеседника, делать ему какие-либо замечания.

#### 2. Правило заинтересованности и выразительности

Оператор всегда демонстрирует свою заинтересованность в теме разговора (путем уточняющих вопросов и «поддакивания»), своим собеседником и в решении инцидента.


#### 3. Правило понятной коммуникации

Оператор всегда должен общаться «на языке» собеседника, т.е. в своей речи нельзя использовать сложную медицинскую терминологию, поскольку большинство пользователей её не понимают и могут воспринять как оскорбление. Оператор в процессе общения выявляет терминологию собеседника, какими словами собеседник обозначает предметы и процессы, и использует эти же слова для обозначения соответствующих предметов и процессов.

#### 4. Правило доброжелательности

Оператор всегда должен быть на ступень выше своего собеседника по эмоциональной окраске: если собеседник доброжелателен, оператор очень доброжелателен; если собеседник нейтрален,



	ГКП на ПХВ <b>"Ленгерская городская поликлиника"</b> УЗ Туркестанской области	Тип документа: <i>СОП</i>	
	Система менеджмента качества	Версия: 1	Страница: 7 из 14

оператор доброжелателен; если собеседник агрессивен, раздражен, то оператор как минимум нейтрально – вежлив.

#### 5. **Правило внимательности**

Оператор всегда внимателен по отношению к своему собеседнику. Он следит за тем, чтобы собеседнику было удобно воспринимать информацию по скорости, по громкости, по эмоциональной атмосфере. Должно быть удобно записывать под диктовку, удобно диктовать, удобно переспрашивать и при этом не чувствовать себя непонятливым. Оператор – это максимально комфортный собеседник, с которым было бы приятно поговорить еще раз.

### **Характеристика речи во время разговора**

#### 6. **Улыбка.**

Если позволяет ситуация, улыбайтесь во время разговора, улыбка всегда слышна при разговоре. Она дает положительный настрой всему разговору и вызывает ответную реакцию.

#### 7. **Уверенный голос.**

Говорить следует достаточно громко: оператор должен быть уверен, что его хорошо слышно.

#### 8. **Скорость речи.**

Речь должна литься ритмично, без больших пауз. Собеседнику комфортнее всего разговаривать с человеком, чья скорость речи такая же, как у него. При разговоре с собеседниками, чья скорость речи существенно отличается от вашей, Оператор должен уметь «резонировать» или подстраиваться под скорость собеседника.

#### 9. **Ударение.**

Необходимо правильно расставлять ударения, как в словах, так и в предложениях, чтобы правильно подчеркнуть смысл сказанного.

#### 10. **Высота голоса.**

Каждый человек может говорить с различной высотой голоса. Оператору следует иметь в виду, что нельзя говорить постоянно на одной высоте. Монотонность утомительна. Для того чтобы голос не звучал монотонно, он должен охватывать примерно октаву. (Уметь говорить ниже своего обычного голоса и выше)

#### 11. **Четкая дикция.**

Все, что произносит оператор, он проговаривает до каждого звука. Его собеседник не должен напрягаться и вслушиваться.

#### 12. **Паузы в речи.**

Паузы очень важный инструмент вербальной коммуникации, паузы помогают расставлять акценты. Паузы не должны быть затянуты, так как в момент слишком долгой паузы можно потерять фокус внимания собеседника. Опять же оптимально будет копировать расстановку пауз в речи собеседника.


#### 13. **Спокойное дыхание.**

Перед тем как вы возьмете трубку, глубоко вдохните, это придаст уверенности. Правильная техника дыхания может быть освоена оператором довольно быстро. Нужно наполнять легкие снизу вверх так, чтобы живот надувался. Затем наполнить грудную клетку под ребрами, затем до подмышек. Затем продолжить вдыхать воздух до ощущения того, что легкие наполнились им до самых ключиц. Одежда оператора должна быть свободной и удобной, особенно в области шеи и талии.

#### 14. **Правильный темп речи.**

Темп речи должен быть средним. Он должен быть достаточно быстрым, чтобы собеседник не пришел в бешенство от «разговора с роботом», и достаточно медленным, чтобы человек мог спокойно выслушать оператора и запомнить то, что тот говорит. Концентрация на разговоре



	ГКП на ПХВ <b>"Ленгерская городская поликлиника"</b> УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

Собеседник является главным предметом внимания оператора, во время разговора оператор не должен отвлекаться от собеседника, забывать его вопросы или пропускать мимо ушей то, что он сообщил.

#### 15. Правильная осанка.

Оператор должен принимать правильную осанку во время разговора это делает его голос красивым и более уверенным за счет свободного и легкого дыхания. Прямая спина, плечи должны быть расправлены. Логические акценты Акцентирование внимания собеседника на каких-либо моментах своей речи с помощью характеристик голоса позволяет держать фокус внимания клиента на содержании обсуждения, а также усилить впечатление от содержательной составляющей речи. Акценты можно расставлять паузами, повышением/понижением голоса, улыбкой.

#### 16. Артикуляция.

Правильная четкая артикуляция, то есть ясное произнесение звуков, обязательное требование для оператора. Оператор не может позволить себе «ленивой» речи, когда он не заботится о четкости произношения, или «проглатывания» звуков и слогов. Для того чтобы четко произносить звуки, необходим зазор между верхними и нижними зубами. Артикуляция требует пространства. Постоянная привычка держать зубы сжатыми приводит к нечеткой артикуляции. Кроме того, если говорить слишком быстро, срезается часть звуков, и ухо слушателя улавливает не все. Смысл сказанного теряется. Над артикуляцией, как и над дыханием, надо работать постоянно делать упражнения на произнесение гласных и согласных звуков, читать скороговорки.

#### 17. При необходимости проконсультироваться с сотрудником необходимо вежливо попросить собеседника «Пожалуйста, оставьте на линии», на телефоне нажать кнопку «R» (в этом режиме собеседник не услышит происходящее), и обратиться за консультацией к более опытному сотруднику.

### Речевые приемы

Для успешной работы оператору необходимы профессиональные навыки владения речью, в общении оператора с клиентами недопустимы:

**Слова-раздражители** это слова, при восприятии которых в воображении собеседника возникают определенные негативные образы. Например: несмотря на, должен, наоборот, ошибка, неправильно, неверно постоянно.

**Слова-паразиты** это слова, которые не добавляют фразе никакой информативности и мешают собеседнику воспринимать смысл сказанного.

Например: вот, ну, это, так сказать, как бы, на самом деле и другое.


#### 18. Отказы по объективным причинам.

Отказ (даже по объективным причинам) это всегда плохо. Он создает негативное впечатление у собеседника. Задача оператора отказать собеседнику так, чтобы он все равно остался доволен обслуживанием. Вот главные правила отказа: Отказывая, оператор всегда сожалеет об этом. Отказывая, оператор всегда предлагает альтернативу: «К сожалению, я не могу предоставить информацию по этому вопросу. Удобно ли Вам будет получить ответ завтра?» «К сожалению, специалиста сегодня не будет, не могли бы вы позвонить завтра или могу я оставить для него сообщение?».

#### 19. Диктовка информации оператором.

При диктовке самим оператором различных данных собеседнику должно быть удобно записывать. Номер следует разбивать на группы цифр, например: Цифры диктуются с восходящей интонацией: После каждой группы делается небольшая пауза для записи (или повторения). В завершение номер повторяется еще раз: «Проверьте, пожалуйста». Те же правила будут при



	ГКП на ПХВ <b>"Ленгерская городская поликлиника"</b> УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

диктовке адресной информации, перечислении услуг под запись и т. п. Запись под диктовку и регистрация Повторение данных обязательное условие записи любой информации собеседника, и вот почему: Если собеседник диктует данные небольшими частями, оператор повторяет их в том темпе, в котором он печатает. Все данные повторяются с восходящей интонацией, а последняя интонация вниз: «Нур-Султан, проспект Республики дом 2 корпус 4 подъезд 17» Если собеседник начинает диктовать данные без пауз, оператору не нужно стараться запомнить все, что он диктует. Нужно запомнить и повторить только первое слово (первую группу цифр) с восходящей интонацией и сделать небольшую паузу. Собеседник сам начнет диктовать данные частями.

#### 20. Уточнение написания (города, фамилии и т.д.):

В случаях, когда название, продиктованное собеседником, по каким-либо причинам полностью непонятно оператору, необходимо переспросить следующим образом: «Простите, город? «и сделать паузу. Или: «Простите, ваша фамилия? «Если оператор хочет уточнить написание какого-то названия, следует использовать для уточнения имени: «Простите, первая буква М Мария? Далее О Ольга?». Оператор должен уметь бегло диктовать названия в этой технике, например, Москва: Мария Ольга Сергей Кирилл Виталий Анна. Если оператору приходится переспрашивать фамилию, название города или любое другое слово целиком, следует использовать вопрос: «Правильно?», например, «Соколов, правильно?» Нельзя переспрашивать односложно: «Соколов?» Оператор не использует просьбу: «Еще раз, пожалуйста» и тем более: «Еще раз». Если оператору плохо слышно собеседника, он так и говорит: «Извините, не расслышал». Фраза произносится с повышением интонации, как полу-вопрос, в результате она является просьбой и повторить сказанное, и говорить громче.

#### Прием звонка

Снимать трубку предпочтительно после первого, но обязательно до 3-го звонка.

**Представление**, это первое и решающее впечатление об организации. Отчетливо и выразительно представьтесь согласно сценарию. Стандартная форма представления: Улыбка; Организация; Должность; Имя; Приветствие. Пример: «Городская поликлиника № 8, оператор Жанар. Здравствуйте / Добрый день / Утро / Вечер».

**Внимательно слушайте собеседника!** Не заставляйте его повторять сказанное. Переспрашивайте только в тех случаях, когда собеседника плохо слышно, или он плохо сформулировал вопрос («Вас интересует..., я правильно Вас понимаю?»).


Обращайте внимание на звучание своего голоса. Ваш тон должен быть полон энтузиазма, теплоты и приглашения к разговору. Улыбайтесь во время разговора! Помните, что дополнительные вопросы собеседника, это желание получить больше информации, а не показатель того, что он негативно к вам относится. Если вы получаете от собеседника какую-либо информацию, постоянно показывайте свое участие в беседе, иначе у собеседника могут возникнуть опасения, что прервалась связь.

**При разговоре с клиентом также важно использовать технику «активного слушания»:**

**Этап первый** поддержка речи собеседника, позволяющая клиенту высказаться, а оператору максимально точно получить представление о том, какой позиции придерживается собеседник. Наиболее часто поддержка речи собеседника осуществляется в форме «угу – ага – поддакивания», периодического повторения последнего слова фразы, сказанной собеседником («эхо»), эмоциональными реакциями «Да!», «Понимаю Вас», «Вы правы», «Ясно».

**Этап второй «Уяснение».** Этот этап наиболее важен для уточнения правильности понимания воспринятой информации. Уточнение, уяснение необходимо для того, чтобы собеседники четко осознавали, что они говорят об одном и том же предмете, причем достаточно точно представляют себе точку зрения друг друга.



	ГКП на ПХВ <b>"Ленгерская городская поликлиника"</b> УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

**Умение задавать вопросы собеседнику имеет большое значение для процесса общения.** Традиционно выделяется несколько видов вопросов, наиболее часто используемых в процессе коммуникации. Причем использование того или иного вида вопроса позволяет управлять беседой, задавать своему собеседнику определенные рамки ответов:

1) **Закрытые вопросы** это те, на которые можно ответить только «да» или «нет». Этот вид вопросов целесообразно задавать в том случае, если оператор хочет получить только краткий ответ; или имеете дело с исключительно неразговорчивым собеседником; или же если желает совершенно определенно уточнить, правильно ли поняли собеседника.

2) **Открытые вопросы** начинаются с вопросительных слов: кто, что, где, зачем, почему, сколько, кому, как, чем. Открытые вопросы задают определенное направление ответа, предполагая при этом, что ответ будет развернутым. В конце разговора всегда благодарите за звонок или уделенное время.

**Перевод звонка.** После представления оператор в зависимости от ситуации выполняет следующие действия:

1) **Если специалист на месте:**

Оператор: «Слава Сверхениям», Марина, Здравствуйте / Добрый день» Клиент: «Позовите Ф.И.О. / Должность» Оператор: «Как я могу вас представить?» Клиент: «Представляется» Оператор: «Одну минуту, пожалуйста» Оператор переводит звонок.

2) **Если специалист не может ответить или отсутствует (отошел).**

Оператор: «К сожалению Ф.И.О. / Специалист (Должность) \*\*\* на переговорах и освободится в / будет в {Уточнить у вызываемого} или {он/она сейчас на переговорах и освободится} в (через 2 часа с момента звонка) могу я оставить для него сообщение?»

3) **Занята линия – оператор:**

«К сожалению, линия занята, вы подождете или могу я оставить сообщение для него/нее?»

4) **Если вопрос важный и не требует отсрочки:**

Оператор: «Одну минуту я соединю вас с его заместителем или (список людей, которые уполномочены решать проблему)».

Праздничное приветствие используется за неделю до нижеуказанных праздников.

Использование базовых знаний о работе оператора Call-центра и стандартных шаблонов разговора является обязательным, но **не достаточным** для формирования такого оригинального звучания, который бы запомнился клиентами и выделял среди общей массы подобных организаций. Добавление оригинальности в формат коммуникаций может происходить путем добавления красивых вводных слов в Приветствие или Прощание с Клиентом («Приятного вам дня», «Надеемся снова услышать вас (имя позвонившего)», «Здравствуйте-здравствуйте, Слава Сверхениям» и т.п.).

**Однако не следует забывать, что любые «оригинальные» звучания не должны:**


- **Быть не в тему!** (У Клиента проблема, а вы тут еще издеваетесь и смеетесь).
- Задевать косвенным образом Клиента, моральные ценности, и т.п.
- Передаваться с неправильной эмоциональной окраской / посылом (Люди, которые рассказывают шутки и не улыбаются или рассказывают загробным голосом, могут восприниматься неоднозначно)

Стоит отметить, что любое стремление быть не таким как все, а быть неординарным всегда запоминается клиентами и формирует соответствующий имидж. Стремление быть как все еще ни разу не приносило положительного результата, никому.

**Правила, которые оператор должен соблюдать в любой нестандартной ситуации:**

- в любой ситуации оператор остается вежливым и доброжелательным. Он не может повышать тон или разговаривать раздраженно.



	ГКП на ПХВ <b>"Ленгерская городская поликлиника"</b> УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

- оператор не должен молчать, он всегда присутствует в разговоре это диалог, инициатива в котором обязательно остается за оператором.

#### Нестандартные собеседники:

- 1) **Излишне общительный.** Если собеседник постоянно пытается перейти к разговору «за жизнь», то лучше всего внимательно выслушать собеседника (разумеется, принимая активное участие в беседе), если же оператор инстинктивно понимает, что собеседник не собирается или не делает сам активных действий, чтобы направить разговор к сути проблемы, то нужно вежливо, но уверенно возвращать разговор к рабочей теме. Интонации в таких случаях должны быть максимально мягкими, чтобы собеседник не почувствовал себя задетым.  
Пример: Если оператору уже понятно, каким будет ответ на вопрос, он может спросить: «Все верно / понимаю вас, скажите, а что касается [вариант ответа], я правильно вас понимаю?». Интонации в таких случаях должны быть максимально мягкими, чтобы собеседник не почувствовал себя задетым.
- 2) **Медлительный.** Говорить в этом случае надо четко, в среднем темпе и обязательно убирать из речи все «украшения»: вводные слова, красивые связки. Проговаривается только то, что информативно. Также следует использовать прямые вопросы (**Да/Нет?**), либо попросить рассказать о неисправности. Пример «Мы создаем список пользователей, пожалуйста, укажите свою Ф.И.О.».
- 3) **Расстроенный.** Если собеседник расстроен, но не агрессивен, специалист демонстрирует предельную вежливость и мягкость, не говорит чересчур громко, выражает свое понимание, использует доверительные интонации. Важно дать понять собеседнику, что специалист здесь для того, чтобы решить все проблемы. Пример: «Я понимаю вашу ситуацию, мы обязательно с ней разберемся, для этого мне необходима ваша помощь»
- 4) **Скандалящий.** С кричащим собеседником главное разговаривать спокойно и вежливо. Только в крайних случаях люди не реагируют на спокойные интонации другого человека и продолжают кричать.  
Пример: «Мы обязательно разберемся с этой проблемой, и она больше не повторится (мы примем меры)». Покажите важность мнения абонента о том, что произошло.

#### Управление конфликтами

Когда оператор сталкивается с проявлениями конфликтного поведения со стороны собеседника, его задача состоит в том, чтобы смягчить конфликтную ситуацию (независимо от причин, из-за которых она возникла) и успокоить собеседника (также независимо от причин, почему тот ведет себя агрессивно).

Оператор должен:

Сохранять спокойствие, демонстрировать вежливость. Стараться помочь. Если человек недоволен, значит, до сих пор этого никто не сделал. Не противоречить собеседнику. Дать ему «выпустить пар». Не оправдываться. Оправдания только раздражают. Принимайте претензию как факт. Не спорить. Присоединиться к собеседнику. Показать ему, что его внимательно слушают; понимают, что он говорит; то, что он говорит, действительно важно; вы с ним, а не против него: «Да, я понимаю вас, ситуация не очень приятная». Таким образом, показать, что оператор со своей стороны начинает оперативно работать с целью решения инцидента. Предложить варианты выхода из ситуации. Возможные ответы оператора в нестандартных ситуациях см. ниже.

#### Возможные ответы оператора в конфликтных ситуациях

- 1) **Нейтрализующие формулировки при ответе на возражения:**

Спасибо, (имя, отчество) Иван Петрович, что вы затронули этот вопрос. Именно поэтому нам необходимо поговорить. Это никому не понравилось бы. Да, это существенный момент.





## 2) Фразы, выражающие понимание:

Я хорошо понимаю, что ... Я знаю, что ... Мне понятно, что ...

Мне нетрудно войти в ваше положение, ведь ... Меня не удивляет, что ... Я согласен с тем, что ...

Мне легко представить, что вы ...

## 3) Нейтральные открытые вопросы:

- Что именно вы имели в виду?
- Что убедило вас в этом?
- Что конкретно случилось тогда?

## 4) Снятие негатива:

Следует еще раз напомнить, что в конфликтной ситуации нельзя:

- брать на себя обучение собеседника хорошим манерам;
- обращаться к собеседнику снисходительным или высокомерным тоном;
- принимать негативные эмоции абонента как личное оскорбление и отвечать с личной позиции;
- состязаться с собеседником в остроумии, использовать сарказм;
- повышать голос, использовать оскорбительные слова и выражения;
- использовать аргумент: «Клиентов много, а я один»;
- перебивать собеседника.

Для перевода конфликта на мирные рельсы особенно важно закончить разговор позитивно. Оператор обязательно должен поблагодарить собеседника за звонок или уделенное время. Прощание с собеседником должно показывать ему, что он был и остается важным клиентом. Оператор всегда должен сохранять внутреннее спокойствие и управлять конфликтом.

### Забота о своем голосе


Речевой аппарат хрупок и нежен, этот деликатный инструмент надо беречь. Мышцы шеи следует держать расслабленными. Нельзя ложиться на клавиатуру или сползать под стол во время разговора в этом случае положение голосовых связок становится неправильным, повышается нагрузка, голос устает намного быстрее. Очень полезно по утрам перед завтраком выпивать несколько глотков горячей, но не обжигающей воды. Такая процедура защищает горло от воспаления в холодный сезон, а также делает голос более звонким и чистым. Если человеку важно состояние его голосовых связок, то два самых главных правила то одеваться по погоде и отказаться от курения. Сложно ожидать приятного красивого звучания, если человек ходит без головного убора при температуре -20. Если же говорить о курении, то эффект, который оно производит на звучание голоса, уже необратим: голос навсегда останется сиплым. Если оператор чувствует, что голос отказывает, следует проделать несколько упражнений по релаксации всего тела. Глубоко вдохнуть, некоторое время помолчать. Не только самому оператору, но и руководителю нужно помнить, что после длительных разговоров по телефону голосу нужен отдых молчание. Вопрос заботы о голосе напрямую связан с такой темой, как противодействие стрессу.

### Причины возникновения стресса

Работа оператора – это постоянное общение. В процессе работы могут появиться отрицательные эмоции, может ухудшиться настроение. Телефон дает исключительную возможность оставить неприятный разговор в прошлом, попрощавшись с собеседником. Как только оператор завершает разговор (конечно, не раньше времени), он полностью избавляется от неприятного собеседника. Но правильнее все-таки работать над своими реакциями. Нарушение покоя, возникающее внутри нас, это наши личные ощущения, они полностью индивидуальны. Например, выступление перед аудиторией для большинства людей сложное событие, лишь немногие любят его и получают от этого удовольствие.

У большинства людей опасность вызывает стресс, и лишь у немногих приятные эмоции. Человек сам способен изменить свое состояние. Испытывать или не испытывать стресс выбор



	ГКП на ПХВ <b>"Ленгерская городская поликлиника"</b> УЗ Туркестанской области	Тип документа: <i>СОП</i>	
	Система менеджмента качества	Версия: 1	Страница: 13 из 14

каждого. Все зависит от того, как относиться к создавшейся ситуации и как действовать: мобилизовать все внутренние ресурсы для поиска новых решений или идти по старым поведенческим шаблонам и заново переживать стресс со всеми его негативными последствиями. Чаще всего стресс возникает от нашей неуверенности в правильности своих поступков. Сначала следует разобраться в себе, пройти следующие три шага, чтобы решить эту проблему:

- в первую очередь найти причины стресса. Продумать ситуации, которые вызывают стресс, найти, что именно расстраивает или раздражает;
- решить, как правильно вести себя в ситуациях, которые становятся стрессовыми;
- как только человек начинает чувствовать себя уверенно, он перестает испытывать стресс. Наиболее типичный случай стрессовой ситуации для оператора это разговор с агрессивным собеседником. Прежде всего, нужно правильно настроиться и защитить себя от негативного влияния собеседника.

Воспринимать его агрессивное поведение следует неэмоционально, а как факт. И начинать выяснять, в чем дело, а не реагировать на чужой отрицательный настрой.

Если у оператора все же появляется раздражение или усталость, его собеседники не должны догадываться об этом. Личные переживания оператора должны оставаться на втором плане и не влиять на его общение с собеседником. Оператор должен научиться входить в свою роль автоматически, независимо от личных эмоций: начался разговор с абонентом, появилась улыбка на лице.

Научиться контролировать себя оператору может помочь нехитрый прием: если вы говорите слишком быстро или повышаете голос, когда волнуетесь, прикрепите к телефону записку с напоминанием об этом недостатке, она поможет вам контролировать себя.

**1. Указание условия пересмотра СОП:** Пересмотр СОП проводится 1 раз в 3 года или при появлении новых требований.

### Лист регистрации изменений

№	№ раздела, пункта стандарта, в которое внесено изменение	Дата внесения изменения	ФИО лица, внесшего изменения





ГКП на ПХВ  
 "Ленгерская городская поликлиника"  
 УЗ Туркестанской области

Тип документа:  
 СОП

Система менеджмента качества

Версия:

Страница:

1

10 из 10

### Лист ознакомления

№	Фамилия И.О.	Должность	Дата	Подпись
1	Шокиев Г	мер.с	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
2	Абдиева З.С	мер.сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
3	Тотайев А	мер.сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
4	Хамракулов	мер.сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
5	Ирметова Р	анушер	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
6	Абдулеликов О.И	врач	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
7	Аширбаева А.В	уч.м/с	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
8	Жаракчиев Р.Т	ст.мер.	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
9	Сардауб С.А	Технический	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
10	Абдиева Г.Э	стоматолог	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
11	Абдурашидов М	стол.м/с	04.01.24	<i>[Signature]</i>
12	Абдиева А.О	стоматолог	04.01.24	<i>[Signature]</i>
13	Торшбаева С.И	стом.зуб.врач	04.01.24	<i>[Signature]</i>
14	Мамраева М.	ст.м/с	04.01.24	<i>[Signature]</i>
15	Арипов Ш	стол.м/с	04.01.24	<i>[Signature]</i>
16	Самбаева А.А	стол.ст.м/с	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
17	Саурбаев Ш.	стоматолог	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
18	Шокиев Г.К	кзр м/с	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
19	Кимбаева А.И	мер.сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
20	Ибрагимов Ш	ст.м/с	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
21	Ибрагимов Б.Т	терапевт	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
22	Абдиева Р.В	мер.сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
23	Абдиева М.	мед.сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
24	Жариева Ф	мед.сестра	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
25	Ибрагимов И	анушер	04.01.2024	<i>[Signature]</i>
26	Ибрагимов С	м/с	04.01.24	<i>[Signature]</i>



