**La Comunicazione Telefonica**

Gli esseri umani, per comunicare , utilizzano 3 canali:

Verbale

Paraverbale

Non verbale

Nella telefonata si utilizzano i canali verbale e paraverbale mentre viene a mancare la possibilità di comunicare attraverso il canale non verbale.

**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 nostrointerlocutore. Fino a poco tempo fa gli uffici interni non venivano raggiunti da gli utenti; ci si conosceva tutti, si era in pochi ed era facile riconoscere dalla voce l’interlocutore. Oggi, invece , non è più così. I dipendenti son o tanti, non sempre rispondono dal proprioufficio, 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 se g n o di b e n v e n ut o

*S o n o Alberto -* Un’assunzione di responsabilità

*S e r vi zi o titoli, mi dica. -* Un biglietto da visita professionale e un’offerta di disponibilità.

**Cosa evitare?**

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

*Siiiiii? Ufff, prooonto.*

**2. COMPRENSIONE DELLE ESIGENZE**

E’ la fase centrale della telefonata , qu ella 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 co m p e t e n z a
* Circoscrivere il problema

**Come fare?**

* Lasciando parlare l’interlocutor e
* 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 riempie questo e quest’altro modulo io….*

* Interrompere e rispondere bruscamente

*No no no no no…q u e s t o proprio non è possibile… non so che dirle…*

* Sbuffare, biascicare o simili durante la conversazione

**3. LA SODDISFAZIONE DELLE ESIGENZE**

Per gestire efficacemente questa fase, do b bi a m o aver co m p r e s o bene le esigenze del nostro utente. Soddisfar e una persona significa rispondere alle sue aspettative, cioè fornire informazioni e consulenza in modo cortese e disponibile.

**Questa fase serve a:**

* Dimostrare la nostra efficaci a e co m p e t e n z a
* Aiutare concretamente l’utent e
* 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?**

* Di lasciar e solo l’interlocutore in attesa
* Silenzi prolungati
* Linguaggi o tecnico o gergale
* Di ripetere una frase non compresa co n le stesse parole

**4. LA CHIUSURA**

La chiusura costituisce il momento con cui concludiamo il nostro servizio e la nostra prestazione relazionale ; an he se breve , la con v e r s a zi o n e che operatore e utente fanno insieme per raggiungere la meta, costituisce una piccola storia relazionale . La chiusura è il momento co n cui lasciamo all’utente il “sapore ” 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, facendolo sentire non un “numero”, ma una persona in carne ed ossa
* Offrire e garantire disponibilità per il futuro
* Lasciare all’utente una buon a impressione del nostro servizio

**Quale formula di chiusura?**

I nostri interlocutori sono tanti, tutti diversi e co n esigenze eterogenee ; da ciascuno di loro si possono coglier e suggerimenti su co me chiudere .

*“Sono contento/a di esserle stata/o utile, buonasera!”*

*“Posso esserl e utile in qualche altro modo ? ”*

*“…b e n e , allora non mi resta che augurarle buone vacanze ! ”*

**Cosa evitare?**

* Frasi auto svalutanti

*“Spero di ave r risolto…”*

* Espressioni brusche

*“Scusi, ho altre chiama te in linea, buon giorno”*

*“S e è tutto chiaro la saluto”*