



# La Comunicazione Telefonica

*Gli esseri umani, per comunicare, utilizzano 3 canali:*

 *Verbale*

 *Paraverbale*

 *Non verbale*

*Quale di questi tre elementi non è contenute nella comunicazione telefonica?*

*Quali sono le principali conseguenze?*

## 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 nostro interlocutore. Fino a poco tempo fa gli uffici interni non venivano raggiunti dagli utenti; ci si conosceva tutti, si era in pochi ed era facile riconoscere dalla voce l'interlocutore. Oggi, invece, non è più così. Indipendenti sono tanti, non sempre rispondono dal proprio ufficio, 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 segno di benvenuto*

*Sono Alberto  
responsabilità*

*Un'assunzione di*

*Servizio titoli, mi dica.*

*Un biglietto da visita professionale e un'offerta di disponibilità.*

**Cosa evitare?**

□ *Apertura brusca, toni di voce annunciati 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

*È la fase centrale della telefonata, quella 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 competenza*
- *Circoscrivere il problema*

Come fare?

*Lasciando parlare l'interlocutore*

*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 riempi questo e quest'altro modulo*

*io....*

- *Interrompere e rispondere bruscamente*

*No no no no no...questo proprio non è possibile...non so che dirle...*

- *Sbuffare, baciare o simili durante la conversazione*

### 3. LA SODDISFAZIONE DELLE ESIGENZE

*Per gestire efficacemente questa fase, dobbiamo aver compreso bene le esigenze del nostro utente. Soddisfare una persona significa rispondere alle sue aspettative, cioè fornire informazioni e consulenza in modo cortese e disponibile.*

Questa fase serve a:

- *Dimostrare la nostra efficacia e competenza*
- *Aiutare concretamente l'utente*
- *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?

- *Disasciare solo l'intersecutore in attesa*
- *Silenzi prolungati*
- *Linguaggio tecnico o gergale*
- *Diripetere una frase non compresa con le stesse parole*

## 4. LA CHIUSURA

*La chiusura costituisce il momento con cui concludiamo il nostro servizio e la nostra prestazione relazionale; anche se breve, la conversazione che operatore e utente fanno insieme per raggiungere la meta, costituisce una piccola storia relazionale.*

*La chiusura è il momento con cui lasciamo all'utente il "sapere" 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 buona impressione del nostro servizio*

### **Quale formula di Chiusura?**

*I nostri interlocutori sono tanti, tutti diversi e con esigenze eterogenee; da ciascuno di loro si possono cogliere suggerimenti su come chiudere.*

*"Sono contenta/o di esserle stata/o utile, buona sera!"*

*"Posso esserle utile in qualche altro modo?"*

*"...bene, allora non mi resta che augurarle buone vacanze!"*

### **Cosa evitare?**

- ❑ *Frase autosvalutanti*  
*"Spero di aver risolto..."*
- ❑ *Espressioni brusche*  
*"Scusi, ho altre chiamate in linea, buongiorno"*  
*"Se è tutto chiaro la saluto"*