

Dzień dobry,

Zapoznajcie się z kolejnością wykonywanych czynności związanych z obsługą telefoniczną interesantów.

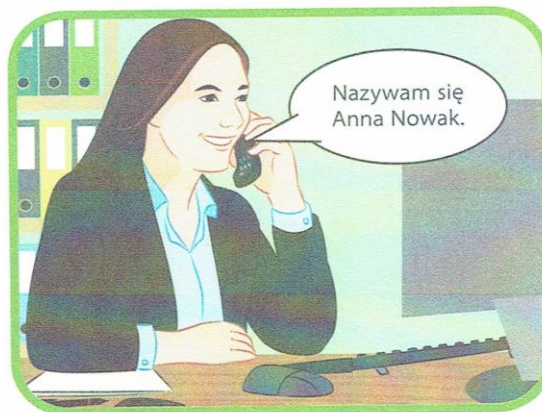
Zachęcam do przećwiczenia takiej rozmowy z rodzicami lub rodzeństwem.

## CZYNNOŚCI WYKONYWANE W KONTAKCIE TELEFONICZNYM Z INTERESANTEM

PODCZAS PROWADZENIA  
ROZMOWY TELEFONICZNEJ  
PRACOWNIK BIURA  
POWINIEN:



PRZYWITAĆ SIĘ.



PRZEDSTAWIĆ SIĘ.



ZAPYTAĆ O IMIĘ I NAZWISKO  
ROZMÓWCY.



**ZAPYTAĆ, W CZYM MOŻNA  
POMÓC.**



**WYSŁUCHAĆ INTERESANTA.**



**UDZIELIĆ INFORMACJI.**



**SPRAWDZIĆ, CZY ROZMÓWCĄ  
ZROZUMIAŁ INFORMACJĘ.**



**SPRAWDZIĆ W KALENDARZU  
WOLNY TERMIN.**



**W RAZIE POTRZEBY UMÓWIĆ  
SPOTKANIE.**



**PODZIĘKOWAĆ ZA TELEFON.**



**POŻEGNAĆ SIĘ.**