

Telefonpolitik

Vejledning til medarbejderne



Opkaldshåndtering *besvar*

- Opgiv direkte numre til dine kunder/samarbejdspartnere
Målet er, at alle opkald besvares indenfor 3 ring (ca. 15 sekunder)
Træk om muligt opkald der ringer ind på en ubemandet arbejdsplads
- Fravær noteres i kalender evt. suppleret med opsætning på telefon
Viderestil din telefon til kollega eller aktiver telefonsvarer ved fravær
Viderestil din telefon til kollega eller aktiver telefonsvarer ved optaget
Viderestil din telefon til kollega eller aktiver telefonsvarer ved ej svar
- Inspiration ved besvarelse af egen telefon:
"Firma XX, det er Peter"
- Inspiration ved besvarelse af anden persons telefon:
"Firma, Peters telefon – det er Jens"





Opkaldshåndtering *omstil*

- Det anbefales, at man skelner mellem 2 former for omstilling
Annonceret (med præsentation)
Uannonceret (uden præsentation)
- Der anvendes primært uannonceret omstilling
- Samtaler af problematisk karakter omstilles annonceret, f.eks.:
Opkalder har haft ringet mange gange uden at komme igennem til rette vedkommende
Opkalder er meget usikker eller utilfreds
Opkalder har givet en lang forklaring, inden man beslutter sig for at stille om til en anden
Man er tvivl om, hvor samtalen bør stilles hen
- Omstilling til eksterne numre foretages annonceret
Husk at eksterne omstillinger kan være forbundet med ekstra omkostning

