



## AGÈNCIA DE SALUT PÚBLICA DE BARCELONA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES  
ANNEX 1. Atenció telefònica a l'ASPB  
SERVEI DE CONTROL D'ACCESSOS

## ANNEX 1. Atenció telefònica a l'ASPB

*Document de referència, aprovat pel Comitè de Direcció*

### Índex

#### 1 INTRODUCCIÓ A LA COMUNICACIÓ TELEFÒNICA

- 1.1 Consideracions prèvies**
- 1.2 Què és?**
- 1.3 A qui va adreçat aquest document?**
- 1.4 Com s'ha d'interpretar aquest document?**

#### 2 PROCEDIMENTS D'ACTUACIÓ

##### **2.1 Recepció de trucades**

- 2.1.1 Salutació i identificació
- 2.1.2 Desenvolupament de la trucada
- 2.1.3 Finalització de la trucada
- 2.1.4 Recepció de trucades internes

##### **2.2 Realització de trucades**

- 2.2.1 Presentació
- 2.2.2 Desenvolupament de la trucada
- 2.2.3 Acabament de la trucada

##### **2.3 Transferència de trucades**

- 2.3.1 Principis de la transferència de trucades
- 2.3.2 Què fer quan no es pot transferir una trucada?

#### 3 RECOMANACIONS

##### **3.1 Criteris generals sobre l'organització**

##### **3.2 Criteris generals sobre les respostes**

#### 1 INTRODUCCIÓ A LA COMUNICACIÓ TELEFÒNICA

##### **1.1 Consideracions prèvies**

L'atenció telefònica influeix en gran manera en la primera impressió que es fa el client/ciudadà sobre la qualitat d'un servei.

Les persones que fan atenció telefònica són les que donen sovint la primera imatge de l'Agència i del grau de professionalitat dels seus empleats. Hem de tenir en compte que davant una pobre atenció telefònica per part d'algun professional de l'Agència, ja formi part del personal de centraleta o de qualsevol servei, el client/ciudadà estén aquesta mancança a tota la institució, perquè considera que és fruit de la política organitzativa.

Quan un empleat de l'Agència es comunica amb el ciutadà/client en el desenvolupament de les seves funcions, està transmetent, a més de la seva imatge, també la de l'Agència.

## 1.2 Què és l'atenció telefònica?

Donar atenció telefònica és:

**Informar:** Proporcionar la informació que ens és pròpia a la persona que ens la demana

**Tenir informació:** Disposar de la informació del servei o dependència que habitualment ens demanen o que podem preveure que ens demanaran.

**Gestionar i tramitar:** Hi ha serveis que poden agilitar les gestions i els tràmits per mitjà del telèfon.

**Derivar:** Sovint els destinataris de la comunicació telefònica no som nosaltres mateixos i, per tant, derivem la comunicació cap a altres persones. Fem-ho doncs, procurant transmetre la informació que ja hem obtingut, perquè el comunicant no hagi de repetir de nou el que ens acaba d'explicar a nosaltres fa un moment.

L'atenció telefònica s'ha de fer de manera que transmeti:

- **Amabilitat** i respecte cap a l'interlocutor.

- **Voluntat** de servei.

## 1.3 A qui va adreçat aquest document?

El document s'adreça tant al personal de contacte d'atenció preferent al ciutadà/client (centraleta, secretaria de diversos serveis) com a totes les persones de l'Agència que, si bé no tenen l'atenció telefònica com la seva tasca principal, desenvolupen tasques de comunicació i atenció a clients/ciutadans.

## 1.4 Com s'ha d'interpretar aquest document?

El document conté un seguit de recomanacions sobre la manera d'actuar en l'atenció telefònica. Les fórmules de cortesia que es proposen poden i s'han de variar segons la conversa, l'interlocutor, etc. apropant la conversa a la nostra manera particular d'actuar.

## 2. PROCEDIMENTS D'ACTUACIÓ

### 2.1 Recepció de trucades

#### 2.1.1 Salutació i identificació

- A. S'ha de contestar a la trucada amb la major rapidesa possible. El més recomanable és que el nombre de tons no excedeixi de tres.
- B. En les trucades procedents de l'exterior, al despenjar el telèfon ens hem d'identificar mitjançant la identitat corporativa "Agència de Salut Pública de Barcelona" (en el cas de centraleta) o el nom del servei en el qual treballem.
- C. A continuació s'utilitzarà una fórmula de benvinguda com "bon dia" o "bona tarda". És més cordial que el "digui", massa fred i informal. La salutació estableix d'entrada un clima de formalitat i respecte mutu abans de la conversa.

- D. Com a norma general (amb l'excepció de centraleta que habitualment sols transfereix trucades) es demanarà a la persona que truca que s'identifiqui (si no ho ha fet abans). Això és molt important quan s'ha de derivar la trucada cap a una altra persona o quan la informació sol·licitada així ho requereixi.
- E. La llengua a emprar serà en primera instància el Català i si el nostre interlocutor ens ho demana, canviarem al Castellà o al seu idioma si és que el dominem.

### 2.1.2 Desenvolupament de la trucada

En general les persones que truquen per telèfon fan demandes de dos tipus:

1. *Demanen informació, però no demanen la intervenció telefònica de ningú en particular.* En aquest cas, la manera d'actuar serà: donar-li la informació si la tenim; i si no la tenim, però sabem qui la pot tenir, s'haurà de transferir la trucada a la unitat o persona adient (veure secció 2.3 transferències de trucades)

Si no tenim la informació, ni sabem a on remetre la trucada, prendrem nota de les dades de la persona (nom, cognoms i número de telèfon) i el motiu de la trucada, per oferir-li posteriorment la informació que necessita.

2. *Sol·licitar la intervenció d'una persona en particular. Es procedirà a la transferència de la trucada (veure secció 2.3).*

### 2.1.3. Finalització de la trucada

En el cas de les trucades de l'exterior, s'ha d'agrair la trucada i acomiadar-se amb una fórmula com "bon dia" o "bona tarda".

### 2.1.4. Recepció de trucades internes

La principal diferència en la recepció d'una trucada externa o interna, està en la formalitat del tracte i en la informació que es dona.

El més adient al rebre una trucada interna és mantenir la mateixa línia de formalitat, encara que es pot suavitzar en favor d'una conversa més fluida i d'una informació més rica. Quan en una trucada interna es demana per algun company en particular que no està present en el servei, s'annotarà la informació en una nota (veure secció 2.3.2).

## **2.2 Realització de trucades**

### 2.2.1 Presentació

Quan fem una trucada cap a l'exterior de la mateixa manera que en la recepció de trucades, s'iniciarà la conversa amb una salutació (bon dia o bona tarda) i a continuació ens identificarem:

- En primer lloc nom i cognom.
- Seguidament el servei o unitat en la qual treballem i el nom de l'Agència de Salut Pública de Barcelona.
- Quan es fan trucades en nom d'algú s'ha de dir nom de qui es truca i el seu càrrec a l'Agència (si es considera significatiu).

### 2.2.2 Desenvolupament de la trucada

El contingut de la nostra trucada en general és de dos tipus:

Si volem demanar per una persona determinada, es recomana utilitzar formes condicionals com: “podria posar-me amb...” o “m’agradaria parlar amb...” i evitar els temps imperatius (“posi’m amb..”, “vull parlar amb...” etc.).

Si el que volem és obtenir informació, s’ha de deixar ben clar quin és el motiu de la trucada, acompanyant les nostres demandes dels preceptius “si us plau” o “gràcies”.

### 2.2.3 Acabament de la trucada

Abans d’acabar la conversa és important recordar, si cal, algunes de les coses acordades com confirmar adreces, números de telèfon o fax, horaris, etc.

Finalment és important agrair l’atenció rebuda.

## **2.3 Transferència de trucades**

### 2.3.1 Principis de la transferència de trucades

S’han de transferir trucades a un altre terminal telefònic quan:

- La persona que truca té interès en parlar amb l’altra persona.
- La persona ens demanen una informació que nosaltres no li podem donar.
- Ens absentem del nostre lloc de treball (cal derivar-les a un altre company o bé a la centraleta).

Si s’ha de transferir una trucada, hem d’avisar a l’interlocutor i esperar que algú contesti. El que no s’ha de fer és: marcar l’extensió de transferència i penjar el nostre telèfon.

### 2.3.2 Què fer quan no es pot transferir una trucada dins de la dependència

Com a norma general, en cas d’absència o no disponibilitat en el moment, s’annotarà la següent informació:

- Data i hora de la trucada
- Nom, càrrec i institució/empresa del comunicant
- Telèfon, fax, o adreça de correu electrònic
- Missatge

La informació es transmetrà per escrit en una fitxa o nota manuscrita (o si és possible millor per e-mail).

## **3 RECOMANACIONS**

### **3.1 Criteris generals sobre l’organització**

- S’ha d’evitar que el ciutadà/client hagi de fer trucades innecessàries per solucionar un mateix tràmit.
- No deixar que el telèfon soni més tres vegades.
- Si sona un telèfon que no és el nostre, s’ha de contestar sempre com si ho fos. Els/les responsables de les unitats o serveis han de garantir que tothom tingui els coneixements per capturar trucades i transferir-les si és el cas.
- Com que som una organització amb atenció al ciutadà s’ha de garantir que les diferents dependències o serveis quedin sempre cobertes en hores d’oficina. Els/les responsables de les unitats o serveis han de respondre de les tasques d’atenció

telefònica a les seves dependències. Si momentàniament una unitat o servei ha de quedar sense personal s'han de derivar les trucades a la centraleta (utilitzant l'opció "derivar"), avisant prèviament del fet.

- Totes les trucades rebudes durant la nostra absència s'han de tornar al més aviat possible.

### 3.2 Criteris generals sobre les respostes.

- Mai podem quedar-nos amb el "**NO HO SE**" i prou. Si hi ha una demanda que no sabem com resoldre, la derivarem o preferiblement prendrem nota de les dades de la persona per poder buscar i oferir-li, posteriorment, la informació que necessita.
- S'ha de donar sempre informació objectiva, amb fets i dades reals contrastades. Mai de memòria, ens podríem equivocar.
- Si cal, exposarem les diferents **alternatives**, perquè sigui el ciutadà qui esculli la que cregui més convenient.
- S'ha de respondre al nostre interlocutor en català en primera instància, i canviar al castellà si el nostre interlocutor no l'entén.
- Utilitzarem sempre el "vostè" per adreçar-nos a persones desconegudes, tret d'aquells casos que explícitament ens demanin que els tractem de "tu".
- Cuidar el to i el **volum** de la veu, que ha d'expressar cordialitat i amabilitat.
- **Reformular** la demanda per veure si s'ha entès bé.
- Assumir les errades d'informació com a pròpies, encara que no les haguem fet nosaltres, i procurar resoldre-les.

Nota: a la intranet, dins la secció 'preguntes freqüents' de Serveis Generals es pot consultar un resum del manual d'utilització dels telèfons.