



PEJABAT KESIHATAN PONTIAN

PANDUAN MENJAWAB TELEFON



Kami Sedia Membantu
Penyayang • Profesionalisme • Kerja Berpasukan



CARA MENGENDALI PANGGILAN TELEFON

PERMULAAN (UMUM)

1. Jawab telefon sebelum deringan ketiga
2. Senyum ketika bercakap di telefon
3. Ucap salam – “Selamat Pagi, Pejabat Kesihatan Pontian, Boleh saya bantu?”
4. Layan pemanggil dengan nada yang jelas dan sopan.

MELAYAN PELANGGAN MENGIKUT SENARIO YANG TERTENTU

a) Panggilan untuk anggota lain – “Encik/Puan, saya akan sambungkan panggilan ini ke/kepada, sila tunggu sebentar”.

b) Panggilan untuk anggota yang tiada di klinik/pejabat pada masa itu–“minta maaf encik/puan, pegawai berkenaan sedang berkursus/mesyuarat/bercuti.

Boleh saya ambil pesanan?”atau“ boleh encik/puan tinggalkan nombor telefon?

Saya akan minta beliau menghubungi encik/puan nanti” atau

“Pegawai berkenaan tiada buat masa ini, encik/puan di minta menelefon semula nanti”.

c) Pemanggil ingin maklumat lanjut mengenai perkhidmatan/informasi –

Jawab dengan sopan dan jelas sekiranya maklumat itu diketahui.

Jika perlu dapatkan anggota yang sesuai untuk memberi maklumat –

“Encik/puan, saya akan dapatkan pegawai yang sesuai untuk member penerangan. Sila tunggu sebentar”

d) Pemanggil ingin membuat aduan – “Maafencik/puan, kejadian/keadaan sedemikian sepatutnya tidak berlaku. Saya akan sambungkan kepada pegawai yang boleh membantu/bertanggungjawab.

Sila tunggu sebentar”

e) Pemanggil ingin menukar temujanji–“Baiklah encik/puan, saya akan beri tarikh temujanji baru”

atau “Saya akan sambungkan kepada anggota yang bertanggungjawab menjaga tarikh temujanji”

f) Pemanggil tersalah nombor – “Maaf, encik/puan tersalah nombor. Anggota yang encik/puan cuba hubungi tidak bertugas di klinik/jabatan ini”