

Горячая линия по вопросам ВИЧ-инфекции



Обратная связь Парковка вопросов



Удовлетворение запроса

Для качественной консультации важно выяснить запрос клиента, в ходе разговора он может меняться и дополняться



АЛГОРИТМ ОТВЕТА

1. Приветствие:
“Здравствуйте, Горячая линия по вопросам ВИЧ-инфекции, меня зовут (ваше имя), слушаю вас.”
2. В ходе разговора интересуемся:
 - запросом клиента
 - из какого города звонок
 - откуда о нас узнал
3. Работаем над удовлетворением запроса клиента.
4. В конце разговора уточняем остались ли еще вопросы, благодарим за звонок и прощаемся.

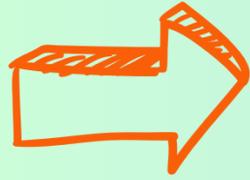
САЙТ - ПОДСКАЗКА

На сайте есть актуальная информация по работе других организаций, алгоритмы работы, важные номера специалистов и многое другое

ВАЖНО

Сайт постоянно находится в редакции и каждый из вас может его обновлять и дополнять. Мы создаем этот удобный инструмент для своей комфортной и удобной работы.





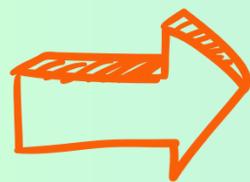
ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ ЗВОНКА

Во время разговора наберите комбинацию ***#номер#**
поговорите с тем, кому перевели звонок, а затем просто сбросьте вызов

1. После набора ***#** вызов встанет на удержание, клиент услышит музыку, а вы услышите гудок.
2. Наберите добавочный номер сотрудника или любой другой номер, на который хотите перевести звонок (начиная с цифры 7).
3. Для начала вызова нажмите **#**
4. Вам ответит тот, кому вы хотите перевести звонок, поговорите с ним, объясните ситуацию и краткий запрос клиента, затем просто повесьте трубку, чтобы “склеить” звонки.

Если абонент недоступен или вы получили от него достаточно информации, вы можете вернуться к клиенту одним нажатием **#**





ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ ЗВОНКА

Во время разговора наберите комбинацию ***#номер#**
поговорите с тем, кому перевели звонок, а затем просто сбросьте вызов

01. Врач-инфекционист

***#706#**

Владимир Александрович
работает с 19:00
ежедневно

02. Психолог

***#708#**

Анна
работает с 18:00
ежедневно

03. Менеджер ЛУН

***#705#**

Артем Сафронов
доступен ежедневно

04. Менеджер Горячей
линии

***#701#**

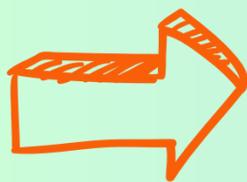
Дмитрий Панченко
работает ежедневно

05. Запись на очный
прием психолога

***#703#**

Фарид Дадобоев
работает с 10:00 до 18:00
по будням





ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ ЗВОНКА

Вопросы по которым можно проконсультироваться со специалистами

***#706#**

01. Врач-инфекционист

- Межлекарственное взаимодействие
- Побочные эффекты АРВТ
- Вопросы связанные с детьми и беременностью
- Консультации по расшифровке анализов (гепатитные, ИС, ВН и др.)
- Схемы ПКП и ДКП

Не направляем следующие запросы:

- Диагностика ВИЧ (тестирование, период окна и др.)
- Оценка риска передачи ВИЧ
- Лечение Гепатитов (никаких дженериков)

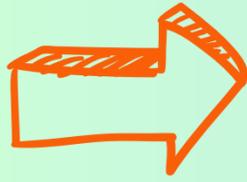
***#708#**

02. Психолог

- Шоковые состояния (не может выразить мысли)
- Тревога (плохой сон, плохой аппетит, навязчивые мысли)
- Непринятие диагноза
- Панические атаки (тремор, тахикардия, страх, затруднение дыхания)
- Как рассказать про свой диагноз партнеру

Не направляем следующие запросы:

- Все перечисленное выше, если это звонок СПИДофоба



ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ ЗВОНКА

Важные моменты

При переадресации вызова может произойти сбой и звонок сбросится. Предупреждайте клиента об этом заранее

Максимальная продолжительность звонка - 30 минут, об этом очень важно предупреждать при переадресации вызова

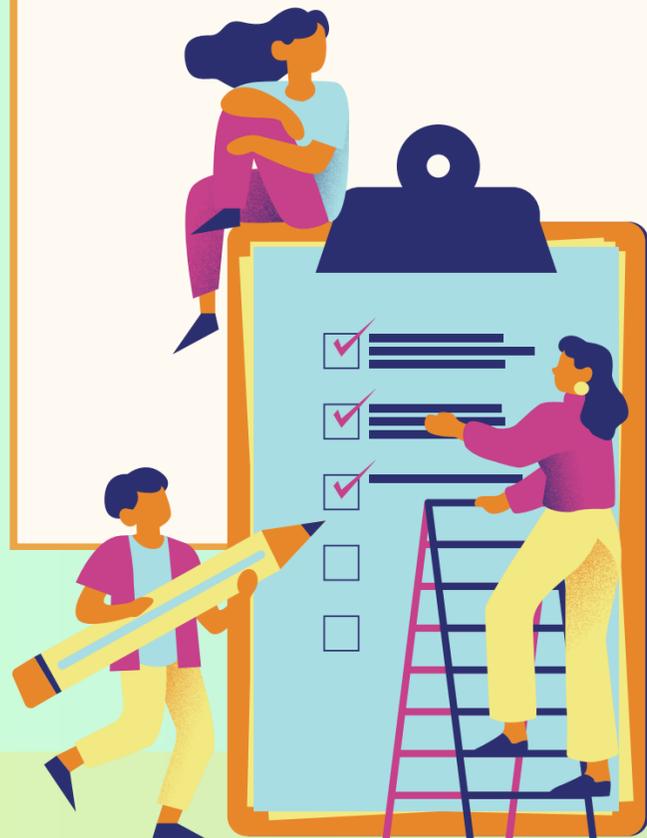
Если у человека запрос не по теме ВИЧ и он требует переадресовать его на специалиста, порекомендуйте другие горячие линии (они существуют по разным тематикам)

Если клиент не может или не хочет проговаривать вам запрос, но просит переадресовать его на психолога, то вы спокойно переводите звонок, проговаривая специалисту, что клиент отказался проговаривать запрос (это очень важно)

ФОРМА - ОТЧЕТ

Заполнить анкету нужно сразу после звонка, даже если это был спам

Сбор данных важен для аналитики работы Горячей линии и лучшего понимания потребностей клиента



Анкета для входящих звонков

Каждый звонок важен для нас! Даже если это был спам!

Совместный доступ отсутствует

*Обязательный вопрос

Фамилия и Имя консультанта *

Мой ответ

Спам

- да
- Нет

Пол абонента

**не спрашиваем, ориентируемся по голосу*

- жен.
- муж.
- небинарный

ЭТИКА КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Важно не только предоставлять правильную информацию, но и делать это корректно

Когда вы ведете онлайн консультацию (в том числе по телефону), важно не отпугнуть человека, а наоборот, расположить к себе



01.

Гарантия безопасности и анонимности

В условиях получения безопасной и анонимной консультации, клиент может поделиться полной информацией и честно описать всю ситуацию.

02.

Безопасность со стороны клиента

Если вы слышите, что вокруг клиента шумная обстановка, разговоры на заднем плане, вы можете уточнить у него про безопасность данного разговора и предложить подождать или перезвонить.

03.

Безоценочность и непредвзятость

Очень важно наблюдать за мыслями и переживаниями, не вынося сразу суждений. Вместо того, чтобы называть события «хорошими» или «плохими», просто замечайте их и позволяйте им быть.

04.

Эмпатия

Понимание - слышим эмоцию и проговариваем ее

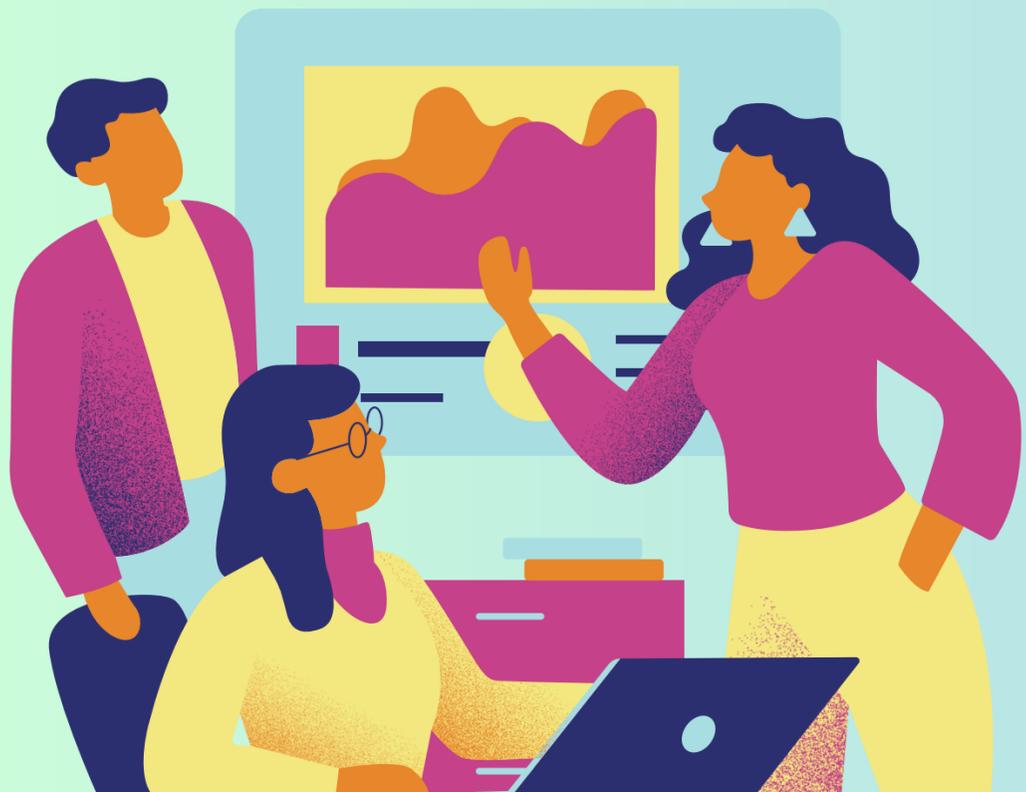
Сочувствие - “мне очень жаль”, “я сочувствую”

Выражение поддержки - “я здесь, чтобы разобраться”, “я понимаю вашу проблему и хочу вам помочь”

ЭТИКА КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Важно не только предоставлять правильную информацию, но и делать это корректно

Когда вы ведете онлайн консультацию (в том числе по телефону), важно не отпугнуть человека, а наоборот, расположить к себе



● СЛОВА - ПРОВОКАТОРЫ

Эти слова или фразы могут обесценить запрос человека или оттолкнуть его. Старайтесь не употреблять эти выражения.

- Не переживайте
- Не бойтесь
- Не беспокойтесь
- Здесь нет ничего страшного
- Это вообще не проблема
- А у меня (или кого-то) было еще хуже

САМОЕ ВРЕМЯ ПОЗАБОТИТЬСЯ О СЕБЕ

