

## Fraaseja puhelintyön tueksi

### Puheluun vastaaminen

- “Tipotien terveysasema, sairaanhoitaja Maija Meikäläinen. Kuinka voin auttaa?”
- “Terveyspalvelujen neuvonnasta sairaanhoitaja Maija Meikäläinen tässä hei. Olit/Olitte jättänyt soittopyynnön. Kuinka voin auttaa?”

### Henkilötietojen ja yhteystietojen kysyminen heti puhelun alussa (sinuttelu ja teitittely tilanteen mukaan, pysy samassa puhuttelumuodossa)

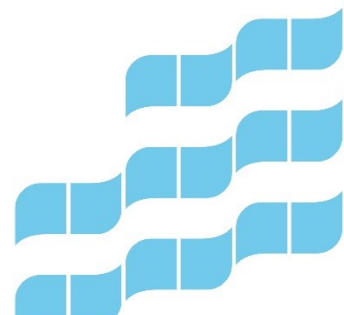
- “Kerrotko/kerrotteko aluksi henkilötunnuksesi/henkilötunnukseenne (tai puolesta soitettavan)?”
- “Kerrotko/kerrotteko vielä nimesi/nimenne uudelleen, kiitos?”
- “Tarkistetaan vielä osoite, kertoisitko/kertoisitteko osoitteesi/osoitteenne?”
- “Mikä on käytössäsi/käytössäenne oleva puhelinnumero?”

### Asiakkaan ohjaaminen takaisin pääasiaan asiallisesti ja lyhyesti

- “Anteeksi, että keskeytän, mutta tarkentaisin / kysyisin vielä...”
- “Hoidetaan tässä puhelussa tämä asia. Sovitaan, että soitan / laitan web-viestin / lähetän tekstiviestin sinulle/teille muissa asioissa huomenna / tämän viikon aikana / tmv.”

### Aggressiivisen asiakkaan rauhoittelu

Kuuntele kohteliaasti ja neutraalisti ja anna soittajalle kokemus, että suhtaudut häneen vakavasti. Ota kritiikki työpaikkasi edustajana, älä henkilökohtaisesti. Aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas on taipuvainen liioittelemaan. Vältä väittelemistä. Voit tehdä tarkentavia kysymyksiä ja osoittaa näin aitoa kiinnostusta asiakkaan ongelmaan. Älä nolaa asiakasta. Anna



aggressiiviselle asiakkaalle aina mahdollisuus perääntyä jyrkistä kannanotoistaan ilman, että niihin palataan myöhemmin puhelun aikana.

Välillä aggressiiviselle asiakkaalle on ilmaistava eriävä mielipide. Ilmaise asiiasi ystävällisesti, mutta jämäkästi. Puhuttele asiakasta nimellä, jos se on mahdollista.

- ”Otan kyllä huomioon näkökulmanne, mutta siitä huolimatta...”
- ”Kyllä, ymmärrän, mutta silti...”
- ”Ymmärrän huolesi/huolenne...”

Pahoittele, mikäli tilanne on päässyt kärjistymään työntekijän tai hänen organisaationsa virheen tai jonkin muun syyn vuoksi.

- ”Olen pahoillani, että näin on päässyt käymään ja pyydän sitä omasta / kollegan / työnantajani puolesta anteeksi.”

### **Epäasiallisesta käytöksestä johtuva puhelun päättäminen**

Vaikka et tunne saavasi puheenvuoroa keskustelussa, voit siitä huolimatta napakasti ilmoittaa päättäväsi puhelun. Älä koskaan sulje puhelinta ilmoittamatta siitä soittajalle.

- ”Päätän nyt tämän puhelun epäasiallisen käyttäytymisen vuoksi. Pyydän, että soitat/soitatte tarvittaessa uudelleen, kun olet/olette rauhoittunut. Kirjaan tämän puhelun tiedot myös potilastietojärjestelmään.”
- ”Valitettavasti tämän asian hoitaminen ei nyt etene. Päätän puhelun, mutta pyydän, että otat/otatte rauhoituttuasi uudelleen yhteyttä. Kirjaan tämän puhelun tiedot myös potilastietojärjestelmään.”

Pidä raskaan puhelun jälkeen lyhyt tauko! Jaloittele, käy juomassa, katsele ulos, anna ajatusten rauhoittua. Tarvittaessa pura hankala puhelu kollegan tai esihenkilön kanssa.

