



SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE
Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione Prof. Paolo Braglia
393 17 71 741  rspp@galileimirandola.it



PROCEDURA ADDETTO RECEPTION CENTRALINO:

- **RICEVIMENTO PERSONALE INTERNO**
- **RICEVIMENTO PERSONALE ESTERNO**
- **CONTROLLO ACCESSO ESTERNI**
Applicazione Procedura P028-PCE Procedura personale esterno
- **CENTRALINO TELEFONICO**

Procedura Reception-Centralino P029-PRC

Curata dal Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione Prof. Paolo Braglia

PROCEDURA RECEPTION E CENTRALINO

PREMESSA: L'importanza di una gestione efficace di reception e centralino

Chi si occupa del centralino e della reception ha un ruolo centrale in un'organizzazione.

Si tratta infatti di una figura che non solo rappresenta il **punto di collegamento tra l'ente ed il mondo esterno**, ma che è **cruciale anche per quanto riguarda il coordinamento interno**.

È un lavoro che richiede di essere svolto con grande professionalità e cortesia, dato che si tratta della prima persona con cui il pubblico entra in contatto. Questo primo impatto è fondamentale, perché è attraverso chi sta alla reception o chi risponde al telefono che ogni interlocutore si fa un'idea del tipo di istituto che sta contattando. Con il suo comportamento e con la qualità del servizio offerto, il centralinista sta proiettando l'immagine della scuola, che è determinante nel creare l'opinione del pubblico.

Se un utente telefona e deve aspettare a lungo per avere una risposta, non penserà "che impiegato incompetente mi è capitato", bensì "ma che razza di ente è mai questo?!", perché per lui chi ha causato il disagio rappresenta la scuola.

Essere centralinista significa saper soddisfare appieno le esigenze di ogni interlocutore, facendo ricorso alla propria sensibilità che consente di intuire di volta in volta qual è l'azione giusta da mettere in atto per raggiungere l'eccellenza.

Il prodotto specifico di un addetto al centralino sono "**chiamate accettate e inoltrate velocemente ai giusti interlocutori, dando sempre un'ottima immagine dell'Istituto**".

Tanto maggiore sarà l'interesse che il centralinista dimostra nei confronti degli utenti e delle loro esigenze, tanto più questi saranno soddisfatti e risponderanno in modo positivo.

Chi risponde al telefono deve dimostrare quindi di essere interessante (e cioè avere una bella voce, calda e accogliente), ma soprattutto interessato, e questo lo si ottiene prestando la massima attenzione alle richieste di chi si rivolge all'ente scolastico e rivolgendo loro delle domande. Non sempre, infatti, è così scontato che le persone sappiano che cosa vogliono, e soprattutto che ammettano di aver bisogno di essere aiutate. Facendo domande si acquisiscono informazioni utili per avere una maggiore realtà e conoscenza dell'interlocutore.

A volte succede che un addetto alla reception non sia particolarmente motivato nello svolgere la sua funzione perché sottovaluta il suo ruolo o perché ritiene che sia un lavoro troppo routinario, noioso o stressante. In realtà, è un lavoro che permette di diversificare: proprio perché si ha a che fare con persone diverse, ogni telefonata sarà unica. Inoltre, come abbiamo già sottolineato in precedenza, quello di addetto alla reception e/o al centralino è un ruolo troppo spesso sottovalutato e che invece può fare la differenza nell'immagine percepita dagli utenti. È importante che sia la persona che lo svolge ad attribuire per prima il giusto valore alla sua attività e a capire che più che il "cosa" è importante il "come": non esistono lavori entusiasmanti, bensì persone capaci di vivere il proprio lavoro con entusiasmo e partecipazione.

Ecco di seguito alcune **regole d'oro** per tutte le figure che lavorano principalmente con il telefono, gestendo le chiamate in entrata ed in uscita.

- Parlate con chiarezza e in modo semplice.
- Trasmettete un'immagine positiva. Trasformate in positivo gli aspetti negativi.
- Sottolineate alcuni atteggiamenti che rivelano entusiasmo, quindi fate sparire il senso di noia e di insoddisfazione, anche perché chi lavora bene è contento dei risultati che ottiene.
- Controllate la vostra voce, ricordando che è uno strumento determinante per il vostro lavoro. Non si deve parlare né troppo forte, né troppo piano (dal punto di vista del volume e della velocità).

- Ascoltate il vostro interlocutore. Stabilire un rapporto, ascoltandolo, crea un'interazione. Parlando senza ascoltare, la voce può cadere nel vuoto.
- Ottenete delle risposte dall'interlocutore. Questo vi rivela le sue intenzioni e vi fornisce dati vitali su di lui.
- Controllate la conversazione. Non lasciate che l'interlocutore vi allontani troppo e troppo a lungo dai punti essenziali della conversazione.
- Rimanete calmi e professionali, non rispondete emotivamente ad un'osservazione ruvida o sgradevole. L'interlocutore può mettervi alla prova o potrebbe reagire negativamente, in conseguenza di precedenti esperienze negative con segretarie/telefoniste inefficienti.

L'operatore della Reception – Centralino deve quindi:

➤ RISPONDERE AL CENTRALINO CON LA FRASE:

- ❖ ISTITUTO GALILEI MIRANDOLA SONO "NOME OPERATORE" DESIDERA;
- ❖ ISTITUTO GALILEI MIRANDOLA PALAZZINA ANNIGONI SONO "NOME OPERATORE" DESIDERA;

➤ ASCOLTARE LA RICHIESTA E RISPONDERE;

➤ NEL CASO CHIEDA DI COMUNICARE CON UN ALTRO OPERATORE (SEGRETERIA DIDATTICA O AMMINISTRATIVA, COORDINAMENTO, D.S., D.S.G.A.) RISPONDERE:

- ❖ UN ATTIMO VERIFICO (non dire mai..... la persona è presente gliela passo!);
- ❖ QUINDI COMUNICARE CON L'INTERNO;
- ❖ EVENTUALMENTE PASSARE LA COMUNICAZIONE O RIFERIRE UN MESSAGGIO.

➤ NON FAR UTILIZZARE IL CENTRALINO PER LA COMUNICAZIONE DIRETTA SENZA INOLTARE LA CHIAMATA, IN QUANTO SI BLOCCANO LE TELEFONATE IN INGRESSO.

L'OPERATORE DELLA RECEPTION DEVE:

1. ESSERE PROFESSIONALE NEI TONI E NEI MODI E:

- INDOSSARE SEMPRE LA DIVISA (CAMICE);
- UTILIZZARE UN TONO DI VOCE ADEGUATO ALL'AMBIENTE E QUINDI NON ALZARE MAI LA VOCE;
- UTILIZZARE UN LINGUAGGIO CONSONO;
- NON DISCUTERE CON COLLEGGI O ESTRANEI IN PRESENZA DI PUBBLICO.

2. RICEVERE IL PERSONALE ESTERNO E:

- FARE RISPETTARE GLI ORARI DI RICEVIMENTO;
- FARLO REGISTRARE E CONTROLLARE LA CORRETTEZZA DELLA REGISTRAZIONE;
- CONSEGNARE IL CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO;
- FAR LEGGERE LA PROCEDURA PER ESTERNI;
- DARE LE INDICAZIONI PER RAGGIUNGERE LA META DESIDERATA;
- ALL'USCITA RITIRARE IL TESSERINO E FAR COMPLETARE LA REGISTRAZIONE.

ISTITUTO ST