



საქართველოს ზოგადი
ჯანმრთელობისა და
სოციალური დაცვის
სამინისტრო

აკ. წერეთლის გამზირი 144, თბილისი, საქართველო, 0159

ეფექტური სატელეფონო მომსახურება



თბილისი, 2018 წლის 25 იანვარი



საქართველოს ჯანდაცვის
მინისტროს
საქართველოს
საზოგადოებრივი
დაცვის
სამინისტრო

აკ. წერეთლის გამზირი 144, თბილისი, საქართველო, 0159

სარჩევი

სად ვმუშაობთ? ინფორმაცია სამინისტროს შესახებ

რატომ არის ჩვენი კარგი მომსახურება მნიშვნელოვანი

რას ნიშნავს სატელეფონო მომსახურება

სატელეფონო მომსახურების ეტაპები

სატელეფონო საუბრის წესები

კონტაქტის დასრულება

შეჯამება

სწორი კომუნიკაცია მომხმარებელთან

არ დაუშვათ შემდეგი შეცდომები



აკ. წერეთლის გამზირი 144, თბილისი, საქართველო, 0159

საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო

„საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო ახორციელებს სახელმწიფო მმართველობას და უზრუნველყოფს სახელმწიფო პოლიტიკის განხორციელებას შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სფეროებში.

შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს მიზანია ხელი შეუწყოს მოსახლეობის ჯანმრთელობას და სოციალურ კეთილდღეობას, უზრუნველყოს ჯანმრთელი გარემო ცხოვრებისა და მუშაობისთვის.

სამინისტროს საქმიანობა მოიცავს მოსახლეობისთვის სამედიცინო მომსახურების და საზოგადოებრივი ჯანდაცვის უზრუნველყოფას, სამედიცინო და ფარმაცევტული საქმიანობის რეგულირებას, სახელმწიფო პენსიების მართვას, მოსახლეობის მიზნობრივი სოციალური დახმარებით უზრუნველყოფას, უსაფრთხო გარემოს შექმნას ცხოვრებისა და შრომისათვის, მეურვეობისა და მზრუნველობის ფუნქციის განხორციელებას, ბავშვთა უფლებების და ინტერესების დაცვასთან დაკავშირებულ საკითხებს.“

დღეს–დღეისობით საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სახელმწიფო კონტროლს დაქვემდებარებული საჯარო სამართლის იურიდიული პირები არიან:

სსიპ - სამედიცინო საქმიანობის სახელმწიფო რეგულირების სააგენტო;

სსიპ - ლ. საყვარელიძის სახელობის დაავადებათა კონტროლისა და საზოგადოებრივი ჯანმრთელობის ეროვნული ცენტრი;

სსიპ - საგანგებო სიტუაციების კოორდინაციისა და გადაუდებელი დახმარების ცენტრი;

სსიპ - სოციალური მომსახურების სააგენტო;

სსიპ - ადამიანით ვაჭრობის (ტრეფიკინგის) მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დაცვისა და დახმარების სახელმწიფო ფონდი.

სამინისტროში და სსიპ დასაქმებულთა რაოდენობა შეადგენს - 5000 მდე ადამიანს.

სატელეფონო მომსახურების მნიშვნელობა

თუ გვავიწყდება ნებისმიერ კომპანიაში/დაწესებულებაში არის თუ არა სტანდარტი, შეგვიძლია ეს მარტივად კომანიის „ქოლ-ცენტრში“ დარეკვით გავიგოთ. „ქოლ-ცენტრის“ თანამშრომელი არის ადამიანი, ვინც განაწყოფს მომხმარებელს კომპანიის/დაწესებულების მიმართ, ჩვენზეა დამოკიდებული მომხმარებლების კმაყოფილება. სწორედ ამიტომ არის საჭირო „ქოლ-ცენტრის“ თანამშრომლები საუბრობდნენ ერთიანი სტანდარტით, იყვნენ გაწონასწორებული და მომთმენნი.



საქართველოს ზოგადი
ჯანმრთელობისა და
სოციალური დაცვის
სამინისტრო

აკ. წერეთლის გამზირი 144, თბილისი, საქართველო, 0159



კომუნიკაციის ეტაპები

- კონტაქტის დამყარება
- საჭიროების გამოვლენა
- ალტერნატივის მოძიება
- გადაწყვეტილების მიღება
- კომუნიკაციის დასრულება

ძალიან მნიშვნელოვანია კონტაქტის სწორედ დაწყება, „მისაღმება“ „გამოიყენეთ თქვენი სახელი“. აუცილებელია კომუნიკაციის დროს გავიგოთ რა ქვია მომხმარებელს მაგ; „როგორ მოგმართოთ“ ამით თქვენ მომხმარებელს კიდევ უფრო დაუახლოვდებით. აუცილებელია მოვისმინოთ რა სურს მომხმარებელს რა პრობლემა აქვს, მოვისმინოთ ბოლომდე, საჭიროების შემთხვევაში ზრდილობიანად ჩავერთოთ საუბარში. არ შევაწყვეტინოთ და არ გადავაბრალოთ ვინმეს მისი პრობლემა. ხშირად გაუმეორეთ, რომ „გესმით მისი“ თუ პრობლემა ლოკალურად არ გვარდება და საჭიროა გარკვევა, აუცილებლად აუხსენით მშვიდი ტონით, რომ გაარკვევთ დეტალურად ყველაფერს და დაუკავშირდებით მოგვიანებით, შეეცადეთ დრო დაახლოებით მაინც მიანიშნოთ მაგ: „დღის ბოლომდე დაგიკავშირებით“ ან „დღის პირველ ნახევარში დაგიკავშირდებით“, თუ დათქმულ დროში ვერ მოახერხებთ პრობლემის გადაწყვეტას დაუკავშირდით მომხმარებელს შეთანხმებისამებრ და აუხსენით საქმის ვითარება.

შეეცადეთ ხაზზე დიდხანს არ დააყოვნოთ მომხმარებელი თუ პრობლემის გარკვევა დროს მოითხოვს და მომხმარებელს უწევს ლოდინი, პერიოდულად გადაუხადეთ მადლობა მომხმარებელს მოთმინებისთვის. არ ისაუბროთ სხვასათან როცა ხაზე მომხმარებელია.

თბილისი, 2018 წლის 25 იანვარი



საქართველოს ზოგადი
ჯანმრთელობისა და
სოციალური დაცვის
სამინისტრო

აკ. წერეთლის გამზირი 144, თბილისი, საქართველო, 0159



სატელეფონო საუბრის წესები

➤ **ისაუბრეთ გარკვევით!**

ძალზე მნიშვნელოვანია, რომ თქვენი საუბრის მანერა (გამოთქმა) გასაგები იყოს მომხმარებლისთვის.

შეარჩიეთ ხმის ოპტიმალური სიმაღლე, რათა გაგიგონ. არ იჩურჩულოთ და არც იყვიროთ! მსმენელისათვის სასიამოვნოა და ხანდახან გამაცოცხლებელიც თუ თქვენი ხმის სიმაღლით (ოდნავ) ვარირებთ, ხან ცოტა ხმამაღლა საუბრობთ და ხან ცოტა ხმადაბლა, **გამორიცხეთ მონოტონური საუბარი.**

➤ **ისაუბრეთ ამომწურავად**

აქ იგულისხმება არა იმდენად ინფორმაციის ამომწურავობა, რამდენადაც ცალკეული სიტყვის ბოლომდე გამოთქმა. ყველა სიტყვის დაბოლოება გასაგებად უნდა იყოს ნათქვამი.

➤ **ისაუბრეთ სანდოდ, დამაჯერებლად**

საუბრის დროს წარმატებული იქნებით, თუ ე.წ. „მე“ ფორმას გამოიყენებთ, როდესაც დარწმუნებული ხართ იმაში, რასაც ამბობთ.

➤ **არ გადააჭარბოთ**

არ არის საჭირო ყოველთვის მთელი ცოდნის გადმოფრქვევა, რაც იცით, ასევე ცუდი ინფორმაციის დაკლება. ასე რომ აქ მნიშვნელოვანია ინფორმაციის იმ ოპტიმალური დოზის მონახვა, რომელიც ხელს შეუწყობს საინტერესო და წარმატებულ სატელეფონო საუბარს. სატელეფონო საუბრის დროს საჭიროა პატარა პაუზის ჩართვა. მსმენელზე ძალზე უარყოფითად მოქმედებს განუწყვეტელი საუბარი.



აკ. წერეთლის გამზირი 144, თბილისი, საქართველო, 0159

➤ **ნუ იქნებით ქედმაღალი**

იყავით თავშეკავებული, არავითარ შემთხვევაში ქედმაღალი. ქედმაღლობას მაშინათვე ამჩნევს თქვენი თანამოსაუბრე. ამით თქვენ ამბობთ, „მე ვიცი შენ არა“, არ დაარიგოთ ჭკუა თქვენ მომხმარებელს.

➤ **ნუ მოიხდით ზედმეტ ბოდიშს**

თუ ვინმეს მართლა დაუშავებთ რამეს, უნდა სთხოვოთ მას, გაპატიოთ, თუ შეცდომას დაუშვებთ, ან რაიმეს დაუშავებთ, უნდა სთხოვოთ პატიება. თუ შეცდომას დაუშვებთ, ან რაიმეს არასწორად იტყვით, თამამად თქვით „შემეშალა“ ან „შეცდომა დავუშვი“. თუ ამას გააკეთებთ, ეს იმას ნიშნავს, რომ თქვენ ძლიერი ადამიანი ხართ და არა ისეთი, რომელიც ყოველთვის ცდილობს თავისი შეცდომები სხვას გადააბრალოს.

არსებობენ ადამიანები, რომლებიც მუდმივად ბოდიშს იხდიან, მაშინაც კი, როდესაც ეს სრულიად უადგილოა. მაგ; „მაპატიეთ, თუ შეიძლება... ბატონ... სთხოვეთ“.

➤ **სწორი შეკითხვები**

ყურადღება მიაქციეთ, თუ როგორ სვამთ შეკითხვას. პირველ რიგში, ისარგებლეთ ღია შეკითხვებით, რომლებშიც ჩართულია კითხვითი სიტყვები (ვინ? რა? როდის? რატომ? სად? რამდენი? და სხვ.) და მოსაუბრეს ვრცელი პასუხის გაცემის საშუალებას აძლევს.

ამის საპირისპიროა დახურული შეკითხვები, ანუ შეკითხვები, რომელზეც მოსაუბრე „დიახ“ ან „არას“ პასუხობს.

მთელი ხელოვნება იმაშია, რომ სწორი შეკითხვები დავსვათ.





საქართველოს ზოგადი
ჯანმრთელობისა და
სოციალური დაცვის
საინიციატივა

აკ. წერეთლის გამზირი 144, თბილისი, საქართველო, 0159

კონტაქტის დასრულება

ძალიან მნიშვნელოვანია კონტაქტის დასრულებისას, მომხმარებელი დარჩეს კმაყოფილი, მისი პრობლემა იყოს აღმოფხვრილი და არ დარჩეს გაურკვევლობის განცდა. აუცილებელია კონტაქტის დასრულებისას **დამშვიდობება**. როგორ კარგადაც არ უნდა მოვემსახუროთ მომხმარებელს და მივაწოდოთ ამომწურავი ინფორმაცია თუ კონტაქტის ბოლოს არ იქნა **დამშვიდობება გამოყენებული**, ჩვენს მიერ გაწეული სამუშაო ჩაითვლება დაკარგულად. თუ მომხმარებელი გვიხდის მადლობას ვპასუხობთ მაგ. „მადლობა თქვენ, სასიამოვნო დღეს გისრვებთ.“ ან „წარმატებულ დღეს გისურვებთ“ „ნახვამდის“

შეჯამება

- პირველადი კონტაქტი - **მისალმება**
- საჭიროების გამოვლენა - **რა სურს მომხმარებელს**
- მოძებნეთ გამოსავალი - **სწრაფად მიიღოს მომხმარებელმა საჭირო ინფორმაცია**
- კონტაქტის დასრულება - **დამშვიდობებით მომხმარებელს**



სწორი კომუნიკაცია მომხმარებელთან

როცა მომხმარებელი რეკავს კონკრეტული პრობლემით და ამ პრობლემის მოგვარება სცდება ჩვენი კომპეტენციის ფარგლებს, მაგ: არ ყოფნის ქულა რომ მიიღოს სახელმწიფოსგან დახმარება ამ შემთხვევაში ვცდილობთ მაქსიმალურად კორექტულად ავუხსნათ ეს მომხმარებელს და არავითარ შემთხვევაში არ ვპასუხობთ: „**თქვენი ქულების მიხედვით თქვენ სახელმწიფოსგან არაფერი არ გეკუთვნით**“ ეს არის დაუშვებელი შეცდომა, თქვენ ამით კიდევ უფრო განარისხებთ და უარყოფიდან განაწყობთ ადამიანს სამინისტროს მიმართ ამით თქვენ ეუბნებით, რომ მისი ბედი არავის ანაღვლებს, მათ შორის არც თქვენ რადგან როცა თქვენ იღებთ ზარებს მომხმარებლისგან ეს ზარები პირადად თქვენთან არ შემოდის ეს ზარები განეკუთვნება დაწესებულებას სადაც ვმუშაობთ და მის იმიჯზე პირდაპირ აისახება ყველაფერი რასაც თქვენ საუბრობთ.

როდესაც კონკრეტულად რომელიმე შემთხვევა უნდა განიხილოს კომისიამ და ამის მიხედვით მოხდეს მომხმარებლისთვის დაფინანსება საკითხის გადაწყვეტა, ამის გასაგებად ადამიანი რეკავს **1505** ზე და პასუხობთ თქვენ, თქვენ გაქვთ პასუხი მხოლოდ დადებითი ან უარყოფითი, ამის სწორედ მიტანა მომხმარებელთან ძალიან მნიშვნელოვანია, თქვენი პასუხი არ უნდა იყოს: „**მე არ ვიცი რა არ მოეწონა კომისიას და რატომ გეთქვათ უარი**“ შეეცადეთ მაქსიმალურად რბილად მიაწოდოთ ადამიანს მისთვის არასასურველი ინფორმაცია. არასდროს გადააბრალოთ „სხვას“, აუხსენით მომხმარებელს, რომ გესმით მისი ხშირად გამოიყენეთ სიტყვა „**სამწუხაროდ** თქვენ არ დაგიფინანსდათ“ და შეეცადეთ აუხსნათ მიზეზი როცა ის თქვენთვის ცნობილია.

თუ მომხმარებელი არ საუბრობს გამართულად არ მიუთითოთ მას ამაზე არ შეუსწოროთ და არ გაიმეორეთ მისი შეცდომით ნათქვამი სიტყვები!!! ეს დამამცირებელია მომხმარებლისთვის და არც თქვენ წარმოგადგენთ დადებითად.

თუ მომხმარებელი რეკავს პრობლემით, რომელიც საჭიროებს გადამისამართებას/გარკვევას, შეეცადეთ არ ალოდინოთ, ლოდინის შემთხვევაში მოუხადეთ მადლობა მიაწოდეთ ინფორმაცია რომ არ გააღიზიანოთ მაგ: „**თქვენი სახელი როგორ მოგმართოთ? ბატონო/ქალბატონო გთხოვთ დამელოდოთ გადაგრთავთ შესაბამის სამსახურში და დაგეხმარებიან ან გთხოვთ დამიცადოთ დავაზუსტებ**“ ამ ფრაზების შემდეგ მომხმარებელი მზად იქნება, რომ დაგელოდოთ.

ხშირად რთულია ესაუბროთ გაღიზიანებულ მომხმარებელს რომელიც არ გაცდით არაფრის თქმას, თუმცა საუბარს თუ სწორედ წარმართავთ და აჩვენებთ რომ მზად ხართ მის დასახმარებლად ის აუცილებლად შეცვლის თქვენთან საუბრის ტონს. გამოიყენეთ მსგავსი ფრაზა „**რომ დავაზუსტო და შევძლო თქვენი დახმარება**“, არასდროს არ გადახვიდეთ გაღიზიანებული მომხმარებლის საუბრის ტონზე შეეცადეთ ის დაამშვიდოთ, მაღალ ტონალობაზე თუ ესაუბრებით ეს მეტად გააღიზიანებს მას.



საქართველოს შრომის
ტანამშრომლობისა და
სოციალური დაცვის
სამინისტრო

აკ. წერეთლის გამზირი 144, თბილისი, საქართველო, 0159



არ დაუშვით მსგავსი შეცდომები;

- შენობითი ფორმა
- მისაღმების დავიწყება
- დაყოვნების შემთხვევაში მადლობის გადახდის გარეშე კომუნიკაცია
- მადლობაზე პასუხი - არაფრის
- მომსახურებისას პარალელური საუბარი თანამშრომელთან
- მომსახურებისას დაუშვებელი; ჭამა, სმა და საღეჭი რეზინის ღეჭვა
- დამშვიდობების დავიწყება

გისურვებთ წარმატებებს !

თბილისი, 2018 წლის 25 იანვარი