



1. SCOPO

La prestazione consiste nella gestione del traffico telefonico e/o fax in entrata e in uscita.

2. DISPOSIZIONI GENERALI

- 2.1 - **Indossare** l'uniforme di servizio laddove richiesto.
- 2.2 - **Verificare** la disponibilità di tutto l'occorrente necessario per l'effettuazione del servizio (es.: MR35D e MR35E, penne, ecc.).
- 2.3 - **Utilizzare** la formula di risposta concordata con il Cliente.
- 2.4 - **Mantenere** un'espressione quanto più sorridente possibile per tutta la durata della conversazione.
- 2.5 - **Utilizzare** modalità di dialogo sempre improntate alla massima cortesia e rispetto.
- 2.6 - **Mantenere** un tono di voce pacato avendo l'accortezza di scandire bene le parole pronunciate.
- 2.7 - **Utilizzare** un linguaggio privo di inflessioni dialettali.
- 2.8 - **Chiudere** la telefonata utilizzando formule di ringraziamento e di saluto.

3. MODALITA' ESECUTIVE DEL SERVIZIO

- 3.1 - **Apporre** giornalmente la data sul modulo MR35D.
- 3.2 - **Registrare** tutte le comunicazioni e/o fax in entrata e in uscita.
- 3.3 - **Barrare** le eventuali caselle "note" non utilizzate.
- 3.4 - **Rendere** evidenti al collega, ad ogni cambio di turno, le eventuali comunicazioni inevase.
- 3.5- **Registrare** su modulo MR35E le comunicazioni inevase e trasmetterle all'interessato appena possibile.

4. CRITERI DI ACCETTABILITA'

Rispetto delle disposizioni generali e delle modalità di registrazioni del servizio.

REV.	DATA	DESCRIZIONE	APPROVATO
0	1.06.2004	Emissione	Clelia Paternostro