

# telefonista

U većini organizacija i ustanova prva osoba koju ćete susresti već pri telefonskom kontaktu s željenom ustanovom jest telefonista.

- Telefonista je odgovoran za prijem i upućivanje poziva. To uključuje pozdravljanje pozivatelja, identifikaciju svrhe poziva i preusmjerenje poziva na odgovarajuću osobu ili odjel.
- glavni posao telefoniste jest telefonsko davanje informacija i prespajanje unutarnjih i vanjskih telefonskih poziva;
- Telefonisti odgovaraju na telefonske pozive i daju tražene informacije ili telefonski poziv prosljeđuju na kućni broj unutar bolnice. Pri tomu rade s više linijskim telefonom, IP telefonom ili mobitelom. Također prespajaju pozove djelatnika prema željenim brojevima. Telefonista vodi evidenciju o telefonskim brojevima i nadopisuje nove brojeve.
- U zdravstvenim ustanovama i na brojnim mjestima koja pružaju usluge, telefonisti daju informacije o tomu gdje, kada i kod koga možete obaviti liječnički pregled, odnosno dobiti uslugu ili informaciju koju tražite;
- Telefonista može biti prva linija komunikacije u hitnim situacijama. U svakom trenutku trebaju biti spremni da brzo reagiraju i preusmjere pozive ka odgovarajućim osobama ili službama u slučaju hitnosti.
- Kada nema mnogo telefonskih poziva, telefonista obavlja i neke jednostavnije poslove prema nalogu voditelja. U novije vrijeme telefoniste koriste se u poslu osobnim računalima i IP telefonijom.
- Zbog učestalog komuniciranja s ljudima, telefonisti trebaju biti komunikativni, lako i jasno se usmeno izražavati, imati dobar sluh i posjedovati kulturu u ophođenju s ljudima. U razgovoru s ljudima trebaju biti smireni, ljubazni i strpljivi.
- Zbog uspješnog upućivanja ljudi u pojedine odjele ili prostorije trebaju se dobro snalaziti u prostoru, upoznati objekte i organizaciju bolnice. Također u radu je potrebna koncentracija i mogućnost memoriranja brojeva telefona.
- Telefonisti vode evidencije o dolaznim i odlaznim pozivima, bilježe i nadopisuju nove i izmijenjene brojeve telefona, kao i poruke, te specifične zahtjeve ili probleme.
- Telefonisti često komuniciraju s ostalim osobama unutar organizacije kako bi pružili točne informacije korisnicima i omogućili efikasno komuniciranje
- 
- Dužan je u svom radu čuvati profesionalnu tajnu