

# 守在電話線的這一端

文／總機室 話務人員 吳文儀



本文作者吳文儀

「小姐，為什麼你們的電話，我怎麼打都打不進來？」

「小姐，為什麼你們的語音系統我按了半天就是沒有辦法操作，我明明打的是人工掛號，卻跳到你們這裡。」

「小姐，你們分機為什麼打了一整天，不是電話中，就是響了沒人接，再不然就是轉來轉去轉斷了？」

## 醫院越大，話務服務越重要

醫院組織越來越龐大，話務服務的版圖就越來越繁瑣，電話源源不絕的湧進，如果沒有一套完善的整編效率和科技化的系統，即使話務人員有三頭六臂的話術，也很難擺脫受氣包的宿命。（註：「話術」是指講話的方法。）

廣義而言，醫院的話務不僅總機而已，各項諮詢與服務專線，嚴格說來都屬於話務服務的範疇。這是一個工作與學習並存的環境，目前醫院專屬話務的編制不多，由於長期缺乏專業經理人的規劃，日積月累，往往會失去個人輔導及發展的獨特性，因此以話務為軸心的服務就很難有比較具體的整合與發揮。

話務新人首重素質與觀念，每一個新人的選、訓、用、考、退，都應該有一個長期的規劃，除了基本的基礎訓練，還有進階訓練與職涯規劃，「語言」往往只是許多所需技能中的一項。

## 流程改善，提高民眾滿意度

「流程改善」是話務工作長久以來鮮少被人們討論與研究的，避免錯誤的電話、精簡不必要的流程、善用既有的設備（功能），是改善流程的不二法門。唯有不斷的質疑，無限的創意和鍥而不捨的堅持，才是改善流程的動力與成功的契機。

目前本院除了值機現場，個人認為分機整編的完整性，包括虛擬分機的開發，精簡流程及系統的設計與運用，都是未來醫院話務發展極為重要的核心與努力的方向，這些關鍵的作業絕對不是委外和一個人可以獨立完成的。除了基本的線上操作，我們需要更多的支持與協助。

話務管理本來就是一門既深又廣的學問，我相信話務產業運用於醫療，是未來服務的趨勢，只要醫院服務病患的腳步不停歇，對話務的需求，包括創新、研發與精進就會與日俱增。希望大家為我們加油、打氣！☺