



- Acil Çağrı Merkezi yetkilisiyle iletişim kurarken yapılması gereken doğru davranışları belirleyelim. Doğru davranışların numaralarını altta verilen sarı kutuya yazalım. Yanlış davranışların numaralarını mavi kutuya yazalım, doğrularını söyleyelim.

1

Olaydan etkilenen kişi sayısı ve bu kişilerin durumları hakkında bilgi verilir.

2

Yetkili ile panik hâlinde konuşulur.

3

Olayın geçtiği yer ve zaman hakkında bilgi verilir.

5

Arayan kişi yetkiliye kendini tanıtır.

4

Yetkilinin yönlendirmeleri yerine çevredekileri dinlemek gerekir.

6

Yetkilinin sorularına uzun uzun cevaplar verilir.

7

Yetkili söyleyene kadar telefon açık tutulur.

1, 3, 5, 7

2, 4, 6

Yanlışların Doğruları (Sözlü/Açıklama):

2'nin Doğrusu: Panik yapılmamalı, sakin ve soğukkanlı şekilde konuşulmalıdır.

4'ün Doğrusu: Çevredekilerin kafa karıştırıcı sözleri yerine yalnızca yetkilinin soru ve talimatları dinlenmelidir.

6'nın Doğrusu: Uzun uzun anlatılmamalı; kısa, net, anlaşılır ve tam bilgiler verilmelidir.