

El Decàleg de la Veu Somrient

Volum

01

- Adapta'l a la persona interlocutora.
- Amb auriculars, parla més baix del que creus.
- Si l'altra persona crida, baixa el volum.



To

02

- Amable, acollidor i professional.
- Evita tons extrems (massa agut o massa greu).
- El to ha de transmetre calma i confiança



Ritme

03

- Pausat i constant.
- Ni massa ràpid (confusió), ni massa lent (impaciència).



Dicció i inflexió

04

- Vocalitza i utilitza frases clares i curtes.
- Evita el to monòton.
- La inflexió reflexiva és la més recomanable.



FRASES PROHIBIDES

05

- ✗ "Digui?"
- ✗ "Aquest tema no el porto jo"
- ✗ "Que li passa?"
- ✗ "Ho heu entès?"
- ✗ Penjar sense avisar



FRASES RECOMANADES

06

- ✓ "Ajuntament de Terrassa, ..., bon dia"
- ✓ "En què el/la podem ajudar?"
- ✓ "Intento passar-li amb el servei que el podrà atendre"
- ✓ "Us podem ajudar en alguna cosa més?"
- ✓ "Gràcies per la seva trucada"