

Guida all'uso del servizio di interpretariato telefonico di Prontointerprete

Prontointerprete è un servizio di interpretariato telefonico facile da usare e pensato per permetterti di contattare un interprete nel minor tempo possibile. Il sistema è stato sviluppato nel rispetto di tutti i vincoli di riservatezza e sicurezza imposti dalla normativa vigente. Si appoggia ad interpreti di alto livello e competenze, esperti nella loro lingua e tenuti al riserbo. Il più delle volte, l'interpretariato telefonico è eseguito in consecutiva. Ciò significa che l'interprete prima ascolta la parte del discorso da interpretare e poi interpreta quanto ascoltato in una lingua, nella lingua dell'altro partecipante alla conversazione. La simultanea si presta meno ad essere utilizzata in questo contesto.

Per collegarsi al servizio, basta ...

1	Comporre il numero	Digita il numero di telefono fornito	Se il tuo numero di chiamata non viene riconosciuto, ti sarà chiesto di inserire il codice di accesso cliente a 6 cifre (PIN), comunicato al momento dell'attivazione del servizio.
2	Inserire il PIN	Ti sarà data conferma del corretto inserimento dei dati. Se hai fatto un errore, ti sarà chiesto di digitare nuovamente il PIN	Se il PIN è stato digitato correttamente, sarai esortato a inserire il codice della lingua
3	Selezionare la lingua.	Inserisci il codice a 3 cifre della lingua che ti interessa	Il valore inserito viene confermato
.. e vieni collegato all'interprete			

La fatturazione è fatta a cadenza mensile, in base ai minuti di interpretariato fruiti.

La fattura riporta tutte le voci di spesa:

- data di chiamata
- durata della chiamata
- interprete / lingua

Prima di comporre il numero accertati di avere il codice PIN e il codice lingua

Avvertenze:

1. Se inserisci un PIN errato o il sistema non riconosce il PIN inserito, non ti preoccupare: il sistema ti chiederà di inserirlo di nuovo. Se hai perso il PIN, chiamaci per assistenza allo 06-58320990
2. Hai a disposizione 3 tentativi per inserire il PIN. Una volta accettato, il sistema chiederà di inserire la lingua
3. Se non ti ricordi il codice della lingua, chiamaci allo 06-58320990 o verifica online al seguente indirizzo: <http://iltgroup.eu/interpretariato-telefonico-2/>
4. Se per una qualsiasi ragione non raggiungi l'interprete, la tua chiamata viene inoltrata al nostro ufficio per assistenza. Se chiami fuori dall'orario d'ufficio, puoi lasciare un messaggio. Ti richiameremo non appena possibile.

Accorgimenti per utilizzare meglio il servizio e ridurre il costo dell'interpretariato:

1	<p>Non appena ti connetti all'interprete, illustra brevemente chi sei e le ragioni per cui richiedi il suo intervento. Ricorda all'interprete di presentarsi al cliente e di chiarire che si tratta di una conversazione interpretata. Inizia, quindi, a parlare.</p> <p>Per esempio: "Buongiorno, sono un'infermiera dell'Ospedale Gemelli e ho bisogno di indirizzare alcune domande ad un paziente che non parla l'italiano per capire come sta oggi".</p> <p>Lascia all'interprete tutto il tempo necessario all'interpretazione. Non correre, scandisci bene le parole e prima di ricominciare a parlare attendi che l'interprete abbia finito.</p>
2	<p>Informa l'interprete che stai utilizzando un apparecchio in viva-voce e che tu e il destinatario della comunicazione lo sentite entrambi (in questo modo l'interprete non dovrà attendere che vi passiate la cornetta l'un l'altro).</p>
3	<p>Se sono presenti altre persone (ad esempio i familiari o altri colleghi) chiedi loro di non parlare, se non direttamente interpellati (le voci di sottofondo ostacolerebbero il lavoro dell'interprete, allungando la chiamata). Può essere necessario ripetere tale richiesta anche nell'altra lingua.</p>
4	<p>Parla sempre in prima persona, ad esempio "Valentina, come ti senti oggi?" e evita di formulare quesiti indiretti del tipo "interprete, potrebbe cortesemente chiedere a Valentina come si sente oggi?". Questo semplice accorgimento permetterà di rendere la conversazione più scorrevole e di ridurre i tempi di chiamata, risparmiando sui costi del servizio.</p>
5	<p>L'interprete non aggiungerà o eliminerà nulla di quanto affermato durante la conversazione e non esprimerà opinioni o consigli: l'interprete è, semplicemente, un'estensione della tua voce. Se il destinatario della comunicazione afferma di non aver capito, l'interprete dirà esattamente questo, ovvero "Non ho capito".</p>
6	<p>Se durante la conversazione vi sono delle ulteriori procedure da seguire, sempre in presenza dell'interprete, come prendere nota di quanto detto o analizzare taluni dati prima di poter rispondere, si consiglia di interrompere la conversazione e di riprenderla dopo aver chiarito quanto necessario.</p>
7	<p>Fai sapere al tuo cliente e all'interprete quando hai finito di parlare.</p>