

# UNIDAD 4: LAS COMUNICACIONES TELEFÓNICAS

## La comunicación telefónica.

**01**

- 1.1. El uso del teléfono en la empresa. Reglas de la atención telefónica.
- 1.2. Fases de la comunicación telefónica.
- 1.3. La recepción de llamadas.
- 1.4. La realización de llamadas.

**02**

## El lenguaje en las conversaciones telefónicas.

- 2.1. Componentes verbales y no verbales.

**03**

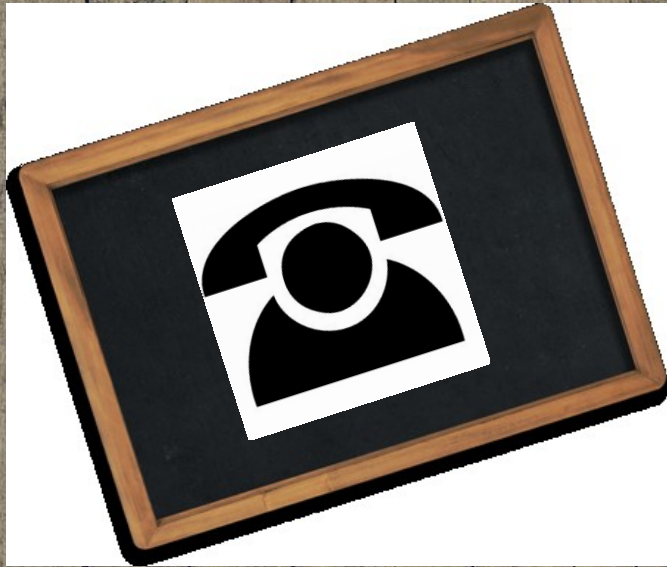
## Gestión de la atención telefónica.

- 3.1. Transferencia y espera de llamadas.

**04**

## Medios de atención telefónica.

- 4.1. El teléfono fijo, móvil y VoIP.



# 1. La comunicación telefónica.



# 1.1. El uso del teléfono en la empresa.

Conjunto de llamadas realizadas y recibidas en el ámbito profesional.

## A. Limitaciones

- Comunicación que carece de uso de imágenes, por tanto, es necesario tartar de transmitir nuestra imagen corporal.
- Posible inoportunidad de la llamada.
- Rechazo de la llamada.
- Errores de interpretación en la comunicación (feedback).
- Identificación del interlocutor adecuado.

**Sonríe**

La sonrisa se escucha por el teléfono, hace la conversación más agradable.

**Cuida la voz**

Entonación, velocidad y pronunciación.

**Emplea silencios**

El silencio refuerza y genera expectativas.

**Escucha y anota**

La comprensión es fundamental, practica la escucha activa y apóyate en anotaciones en papel o digitales.

**Cortesía**

Llamar al interlocutor por su nombre, saludar con amabilidad y siempre utilizar expresiones como “por favor” y “gracias”.

# 1.2 Fases de la comunicación telefónica.

Para que la comunicación sea efectiva, hay que seguir con orden todas las fases del protocolo telefónico

## PREPARACIÓN DE LA LLAMADA

¿A QUIÉN SE LLAMA?

DISPONER DE INFORMACIÓN

## TOMA DE CONTACTO

- SALUDAR
- ESTABLECER CLIMA
- OFRECER AYUDA

ACTIVIDADES

## RECONOCIMIENTO DE NECESIDADES

¿QUÉ HACER?

## ACCIONES PARA SATISFACER LAS NECESIDADES

ACCIONES

FACILITAR Y RESOLVER.

- UTILIZAR LA INFORMACIÓN.
- APARTAR PREJUICIOS.
- AISLAR DISTRACCIONES.
- TOMAR ANOTACIONES.
- PARAFRASAR Y REFORMULAR.
- MOSTRAR INTERÉS.
- RESUMIR LO EXPUESTO ESCUCHADO.

## CONCLUSIONES Y DESPEDIDA

RESUMIR LO ACORDADO

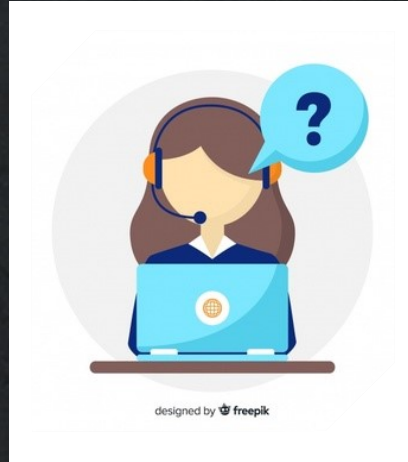
DESPEDIDA EDUCADA

# LA RECEPCIÓN DE LLAMADAS

Siempre vamos a seguir la misma pauta:



**SALUDO  
Y PRESENTACIÓN**



**¿PODEMOS DAR UNA  
RESPUESTA?  
CONOCER EL MOTIVO  
DE LA LLAMADA**



**¿SABEMOS QUIÉN  
PUEDE RESOLVER?  
TRANSFERIMOS  
LA LLAMADA**



**¿Y SI NADIE PUEDE  
EN ESE INSTANTE?  
TOMAMOS NOTA  
Y DESPEDIDA**



# LA NOTA DE AVISO DE LLAMADA

## MODELO DE FICHA PARA TOMAR LLAMADAS.

HORA:	FECHA:
D.	DE:
Nº TELEFONO:	HA TELEFONEADO:
VOLVERÁ A LLAMAR:	DESEA QUE LE LLAME:
URGENTE:	DESEA QUE LE VISITE:
HA DEJADO EL SIGUIENTE MENSAJE:	
RECIBIDO POR:	

Hay que tomar nota detallada de todas las llamadas que se reciben.

Las ***fichas de registro*** de llamadas recibidas se emplearán posteriormente para comunicárselas a sus destinatarios.

Incluso es conveniente llevar una ***agenda de llamadas***.

# UTILIZACIÓN DE AGENDA TELEFÓNICA


ES NECESARIO LLEVAR A CABO UN REGISTRO DE LAS LLAMADAS QUE SE EMITEN

**MUY IMPORTANTE**

REGISTRAR LA INFORMACIÓN DE CADA NÚMERO DE TELÉFONO CON EL QUE LA EMPRESA SE RELACIONE.

Registro de Llamadas						
<i>Principal</i>						
Nº de Llamado	Fecha	Hora	Cliente	Destinatario	Comentarios	Pendiente
6580012215	18/11/2018	09:45	Sr. Lupiárnago Sánchez		Recibo de fra. 22/A	NO
9272020202	18/11/2018	10:05	Sra. Ruperta Galván		Recepción presupuesto	SÍ

SÍ  NO

 RESUME Y ANOTA  
EL MENSAJE  
CENTRAL DE LA  
CONVERSACIÓN.

# RECUERDA...

Hay que tomar nota detallada de todas las llamadas que se *reciben*.



MODELO DE FICHA PARA TOMAR LLAMADAS.

HORA:	FECHA:
D.	DE:
Nº TELEFONO:	HA TELEFONEADO:
VOLVERÁ A LLAMAR:	DESEA QUE LE LLAME:
URGENTE:	DESEA QUE LE VISITE:
HA DEJADO EL SIGUIENTE MENSAJE:	
RECIBIDO POR:	

Los datos que deben registrarse son:

- *Nombre.*
- *Fecha y hora.*
- *Descripción del mensaje.*

Las fichas de registro de las llamadas recibidas se emplearán para comunicárselas a sus destinatarios. También nos **servirán como información para nuestra agenda.**



# LA TÉCNICA DEL DELETREO

A LA HORA DE ANOTAR UNA INFORMACIÓN ES IMPRESCINDIBLE COMPROBAR QUE SE HA RECIBIDO CORRECTAMENTE.



NOMBRES Y  
APELLIDOS



CORREOS  
ELECTRÓNICOS

NÚMEROS DE  
FACTURA,  
RECIBOS,  
DIRECCIONES...

# CONTESTADOR AUTOMÁTICO

ELABORAR UN MENSAJE DE VOZ Y RESPONDER A UN CONTESTADOR

**ANTE UN  
CONTESTADOR  
AUTOMÁTICO**

**SALUDO**

**IDENTIFICACIÓN**

**DEJA UN MENSAJE  
O TELÉFONO**

**DESPEDIDA**

**SALUDO**

**IDENTIFICACIÓN**

**INVITA A DEJAR SU  
MENSAJE Y NÚMERO  
DE TELÉFONO**

**DESPEDIDA**

**PARA GRABAR  
UN MENSAJE  
DE VOZ EN  
CONTESTADOR**



**IMPORTANTE:**

**AL GRABAR EL MENSAJE DE VOZ DE TU CONTESTADOR, INDICA QUE SE DEVOLVERÁ LA LLAMADA LO ANTES POSIBLE.**