

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.

El lenguaje en las conversaciones telefónicas.

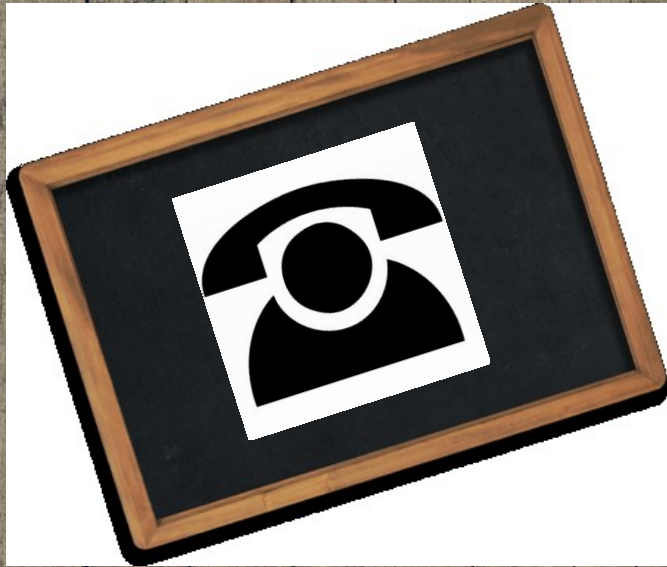
- 2.1. Componentes verbales y no verbales.

Gestión de la atención telefónica.

- 3.1. Transferencia y espera de llamadas.

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

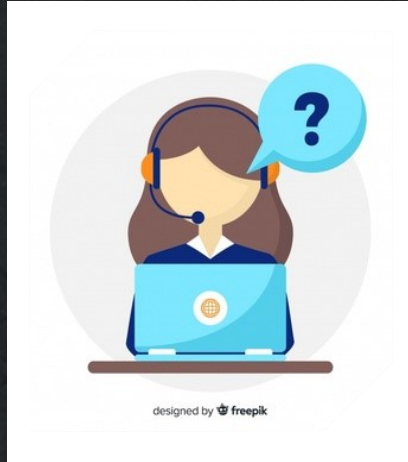
DESPEDIDA EDUCADA

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***.

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.**

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.

A rectangular chalkboard with a light brown wooden frame is centered on a white background. The word "ACTIVIDADES" is written in white, bold, uppercase letters across the middle of the black chalkboard surface. The entire composition is set against a background of vertical wooden planks with a natural, weathered texture.

ACTIVIDADES