

Instituto Privado Mixto

“Rafael Arévalo Martínez”



Nombre del Estudiante: Sheily Yuliana Vásquez
López

Catedrática: Mayte Escobar

Carrera: Administración de Empresas

Grado: Cuarto

Curso: Administración I

Trabajo: Actividad #3 III Bloque

Tema: Comunicaciones Telefónicas

Ciclo Escolar: 2,021

ACTIVIDAD

Primera serie

En los espacios en blanco, responde las preguntas siguientes

1. ¿En qué orden debes recibir las llamadas?

1. Familiares y amigos personales
2. Vendedores y visitantes desconocidos
3. Ejecutivos de empresas importantes

2. Escribe cuatro reglas para contestar el teléfono

1. Contesta toda llamada de forma rápida y cortés
2. Evita contestar con expresiones como: alo, bueno, sí, etc. porque son palabras que desconciertan al que llama
3. Disculparse si hay que cortar la llamada o abandonar el teléfono
4. No debemos ser los primeros en colgar

3. ¿Qué cualidades se deben tener en la voz?

Las cualidades de ser atenta, viva, natural, agradable y clara

Instituto Privado Mixto
"Rafael Arévalo Martínez"

Alumna:

Sheily Yuliana
Vásquez López

Grado:

4to. Perito en Administración
de Empresas

Curso:

Administración I

Catedrática:

Mayte
Escobar

Tema:

Texto Paralelo
Comunicación Telefónica

Trabajo:

Actividad #3 III Bloque



PRESENTACIÓN

A continuación se le presenta la elaboración de un texto paralelo sobre el tema Comunicaciones Telefónicas.

Las comunicaciones telefónicas son un conjunto de acciones que se realizan para la transmisión de información entre el emisor y el receptor utilizando el teléfono como medio. Al hablar por teléfono existen actitudes y reglas las cuales debemos seguir al recibir y hacer llamadas.

Así también existen actitudes y cualidades las cuales debemos conocer y practicar



Comunicaciones TELEFONICAS

Etiqueta por teléfono

Conjunto de reglas que guían la interacción con el cliente por teléfono, estas reglas deben ser respetadas y llevadas a cabo



Cualidades de la voz

Entre las cualidades que se deben tratar de poseer están: voz atenta, viva, natural, agradable y clara



Actitudes

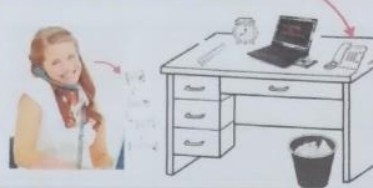
Se pueden tener actitudes positivas como sonrisa, tacto, cortesía, escucha activa, interés de resolución o interés por la persona, así como también se pueden tener actitudes negativas como agresividad, impaciencia, escucha negativa pasiva y desviación del problema.



Cortesía Telefónica

Entre las acciones de cortesía telefónica están: saludar amablemente a la persona que llama, llamar al cliente por su nombre, escuchar con atención, ofrecer excusas por errores o retrasos, dar las gracias y de nada y esperar hasta que se despida quien llama

Cortesía Telefónica



Como atender las llamadas

- Contesta de forma rápida y cortés
- Preparate para tomar el mensaje
- Evita contestar con expresiones como: aló, bueno, sí, etc.
- Identificate correctamente
- El auricular se toma con la mano contraria a la que se escribe
- Disculparse si hay que cortar la llamada o abandonar el teléfono.
- No debemos ser los primeros en colgar



Llamadas telefónicas

Pasos que sigue el emisor

1. Prepara la llamada
2. Realiza la llamada
3. Saluda y se presenta
4. Indica el motivo de la llamada
5. Expone sus argumentaciones
6. Escucha las respuestas
7. Muestra sus objeciones
8. Confirma datos
9. Se despide
10. Finaliza la llamada



Pasos que sigue el receptor

1. Contesta la llamada
2. Saluda y se presenta
3. Escucha el motivo de la llamada
4. Argumenta y aclara información
5. Muestra objeciones
6. Confirma datos
7. Se despide
8. Finaliza la llamada



CRITERIO

PERSONAL

He concluido mi texto paralelo, aprendiendo ciertas reglas que se deben tomar en cuenta al atender una llamada. La cortesía al momento de atender una llamada es muy importante ya que varias personas toman la llamada como la primera impresión que se llevan de una compañía. Es importante que se tengan buenas cualidades de voz y buenas actitudes para que los clientes no pasen momentos desagradables.

