

IPRAM

Coatepeque, Quetzaltenango

Nombre: Alan Estiben Pérez Reyes.

Grado: 4to Perito en Administración de Empresas.

Curso:

ADMINISTRACIÓN

Catedrática: Sonia Mayte Escobar Aguilar.

Ciclo:

2021.

Semana No.1

"Comunicaciones telefónicas"

La etiqueta por teléfono.

Al hablar por teléfono existe cierta actitud para recibir y hacer llamadas. El orden en que debe hacerlo el siguiente.

- Al recibir la llamada telefónica el receptor indica el nombre de la empresa y se presenta.
- Si se encuentra otra persona pregunta si puede atender la llamada.
Entre otras más.



→ Cualidades de la voz.

Las cualidades de la voz que debes tratar de poseer son:

- Atenta
- Viva la voz que tiene que ser, transmitir tu personalidad.
- Natural
- Agradable
- Clara.

Actitudes.

Positiva

- Sonrisa
- Tacto
- Cortesía
- Interés de resolución
- Interés por la persona

Negativa.

- Agresiva
- Impaciente
- Desviación del problema.

Como atender las llamadas.

- Responde toda llamada rápida y cortés.
- Disculpase si hay que cortar la llamada o abandonar el teléfono.

:3



Llamadas Telefónicas.

→ Pasos que sigue el emisor.

1. Preparar la llamada
2. Saluda y se presenta
3. Indica el motivo de la llamada
4. Expone sus argumentaciones.

→ 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.

