

Nombre:

Kevin Rabanales Hernández

Grado:

4.to Perito en Administración de Empresas

Curso:

Administración I

Catedrática:

Mayte Escobar

Tarea: #3



Takea 3

Nombre: Kevin Rabanales



Grado: 4.to Admon

Catedrática: Mayte Escobar

Trabajo: Elaborar un texto paralelo
del Tema: Comunicación
Telefónica.

Presentación

A continuación hablaré sobre las comunicaciones telefónicas... Sirve al momento de responder una llamada dentro de la empresa, la recepcionista se encarga de poder atender los llamados, pero lo más importante es la forma en que la recepcionista atenderá la llamada ya que debe ser amable al momento de contestar, con un tono de voz adecuado, no debe estar enojada, también debe saludar y decir el nombre de la empresa. Para esto se necesitan pasos también que se deben tomar muy en cuenta para que pueda tener una buena comunicación con el emisor y captar el mensaje.



Comunicación Telefónica

Se trata ni más ni menos que de establecer una relación entre la empresa y proveedores, clientes, y otros actores a través del teléfono.

Contesta con la máxima brevedad, y de forma amable y educada; diciendo el nombre de la empresa y saludando amablemente.

Es una de las formas de comunicación mas importante que existen en el ámbito de la empresa.

Telefono



Comunicación Telefónica

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

Las comunicaciones telefónicas sirven para llevar el control de los llamados que llegan a la empresa, de esa misma forma se pueden seguir pasos e instrucciones que facilitan mucho el trabajo al momento de atender por eso se debe saludar y hablar amablemente con un tono de voz adecuado llevando a cabo una buena comunicación con el emisor.



Actividad



1. ¿En qué orden debes recibir las llamadas? Debe decir el nombre de la empresa y se presenta, si se encuentra la persona preguntar si puede atender la llamada, tomar el mensaje y despedirse.
2. Escribe 4 reglas para contestar el teléfono
 1. Contesta todas las llamadas rápida y de forma cortez
 2. Si el mensaje es largo, hay que tomar detalles
 3. Identificarse correctamente
 4. No debemos ser los primeros en colgar.

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

- Atenta
- Viva
- Natural
- Agradable
- Clara