

ACTIVIDAD

3

IPRAM

Nombre:

Wendy Noemí Velásquez
Soto

Trabajo:

Comunicación telefónica

4to Perito en administración de
empresas.



PRESENTACION

La comunicación telefónica se puede definir como un conjunto de acciones para la transmisión de información entre el emisor y el receptor utilizando el teléfono como un medio de comunicación.

Es muy importante que el receptor sea muy amable con la persona que quiera algo sobre la empresa ya que muchas veces todo depende del b. trato que le dan los empleados a los clientes, es por ello que es muy importante que (los) se atiendan muy bien a los clientes.

Comunicación telefónica.

1) La Etiqueta por teléfono

Al hablar por teléfono existe cierta actitud para recibir y hacer llamadas.

- Al recibir la llamada el receptor indica el nombre de la empresa y se presenta.
- Pasa llamada al jefe si no, explica a la persona que se encuentra en una reunión o que está ausente.
- Toma el mensaje
- Despidete y lleva el mensaje a la oficina de tu jefe.

2) Cualidades de la voz

- Atenta
- Viva. La voz debe ser expresiva
- Agradable
- Clara, debe tener una vocalización clara y audible

3) Actitudes.

Hay dos tipos de actitudes entre ellas están la positiva y la negativa, entre la positiva está

- Sonrisa, Cortesía interés por la persona.

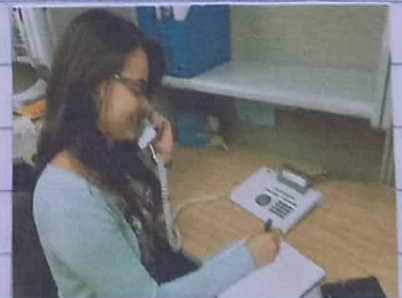
Entre negativa están: Agresividad Escucha negativa.



La buena voz telefónica

Una voz telefónica debe tener estas cinco cualidades:

- ATENTA
- VIVA
- NATURAL
- AGRADABLE
- CLARA



4) Cortesía telefónica

- Saluda amablemente a la persona que llama, transmite sinceridad.
- Llama al cliente por su nombre.
- Trata de visualizar a la persona.
- Toma el tiempo necesario para prestar la ayuda oportuna.
- Ofrece excusas por retrasos.
- Desir gracias o de nada.
- La etiqueta exige que la persona que hace la llamada cuelgue primero.



5) Como atender las llamadas.

- Contestar la llamada rápido.
- Acostumbrarse siempre un lápiz y un papel.
- Evita contestar con expresiones como, bueno, sí entre otras...
- El auricular se toma con la mano contraria a la que se escribe.
- Disculparse si deben cortar la llamada.
- No debes colgar la llamada.



6) Llamadas telefónicas.

Saludar, escuchar respuestas, despedirte.





CRITERIO PERSONAL

Es recomendable que la persona encargada de contestar las llamadas sea una persona amable y muy respetuosa ya que es importante tratar muy bien a los clientes, ya que la empresa depende de los clientes que tenga entre mas clientes tenga seran mas ventas realizadas es por ello que el receptor debe estar capacitado para hacer mejor su trabajo.

Actividad.

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.

- a) Contesta toda llamada en forma rápida y cortés.
- b) Está siempre preparado para tomar un mensaje. Acostúmbrate a tener un lápiz y un papel cuando levantes el receptor. El mensaje lo puedes tomar de la manera siguiente debes tomar nota con una libreta transcribirlo y colocarlo en el escritorio de tu jefe.
- c) El auricular se toma con la mano contraria a la que se escribe y debes tener a mano un bolígrafo y papel.
- d) No debemos ser los primeros en colgar.

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

- Atenta
- Viva
- Natural
- Agradable
- Clara