

INSTITUTO PRIVADO
RAFAEL AREVALO MARTINEZ



CURSO:
Administración

CATEDRATICA:
Mayte Escobar

NOMBRE:
Zabdy Andrea Apén García

GRADO:
4to. Admón.

TAREA
#3 de Administración Comunicaciones
Telefónicas

I PRAM

Curso: Administración

Catedrática: Mayte Escobar

Nombre: Zaby Andrea
Apén García

Grado: 4to. Admin

Tarea #3 Comunicaciones
Telefónicas

Presentación

A continuación se le muestra información sobre como se debe contestar las llamadas telefónicas y como debe de ser la comunicación entre receptor e interlocutor.

Comunicaciones Telefónicas

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, pregunta con quien desea hablar y quien llama.

Si se encuentra la persona preguntale si pueda atender la llamada.

Si tu jefe puede recibirla, pasa la llamada.

Toma el mensaje.

Despidete del interlocutor.

2) Cualidades de la voz

Atenta

Viva. la voz tiene que ser expresiva.

Natural. Usa un vocabulario



Correcto y un tono de voz natural.

Agradable

Clara. Una vocalización clara.

3) Actitudes

Positivo

Sonrisa, Tacto, Cortesía
Escucha activa, Interés
de resolución.

Negativo

Agresividad, Impaciencia, etc

4) Cortesía Telefónica

Saluda amablemente
Llama al cliente por su
nombre

Escucha con atención

Toma el tiempo necesario

De gracias y de nada

Que la otra persona cuélgue
primero.

5) Como Atender las llamadas

Contesta llamada de forma
rápida y cortés.

Está siempre preparado

para tomar un mensaje

Si el mensaje es muy largo

debes tomarlo con todos
los detalles.



Da una atención telefónica de 10



en una libreta.

Evita contestar algo bueno,
sí, etc.

Identifícate bien: buenos
días, Cooperación Deluxe,
Érica le atiende.

El auricular se toma con
la mano contraria a que se
escribe.

Disculparse si hay que cortar
la llamada.

No debemos ser los prime-
ros en colgar.

Clasificar a las personas

Familiares y amigos personales

Vendedores y visitantes

Ejecutivos de empresa importante

(6) **Llamadas Telefónicas**

Pasos que sigue el emisor

Prepara la llamada

Realiza la llamada

Saluda y se presenta

Indica el motivo de la llama-
da.

Expone sus argumentaciones

Escucha las respuestas

Muestra sus objeciones

Confirma datos.



Se despide
Finaliza la llamada.

Pasa que sigue el receptor
Contesta la llamada

Saluda y se presenta

Escucha el motivo de la llamada

Argumenta y aclara información

Muestra objeciones

Confirma datos

Se despide

Finaliza la llamada.



1) **C** En qué orden debes realizar las llamadas?
Al recibir la llamada telefónica el receptor indica el nombre de la empresa y se presenta. Pregunta con quien desea hablar y quien llama.

Si se encuentra la persona, preguntale si puede atender la llamada.

Si tu jefe puede recibirla, pasa la llamada; si no, explica a la persona que se encuentra en una reunión o que se encuentra en una reunión o que esta ausente.

Toma el mensaje, si puedes resolver el problema hazlo de una vez.

Despidete del interlocutor y lleva el mensaje a la oficina de tu jefe.

2) **E**scribe 4 reglas para contestar el teléfono

1) Contesta toda llamada en forma rápida y cortés.

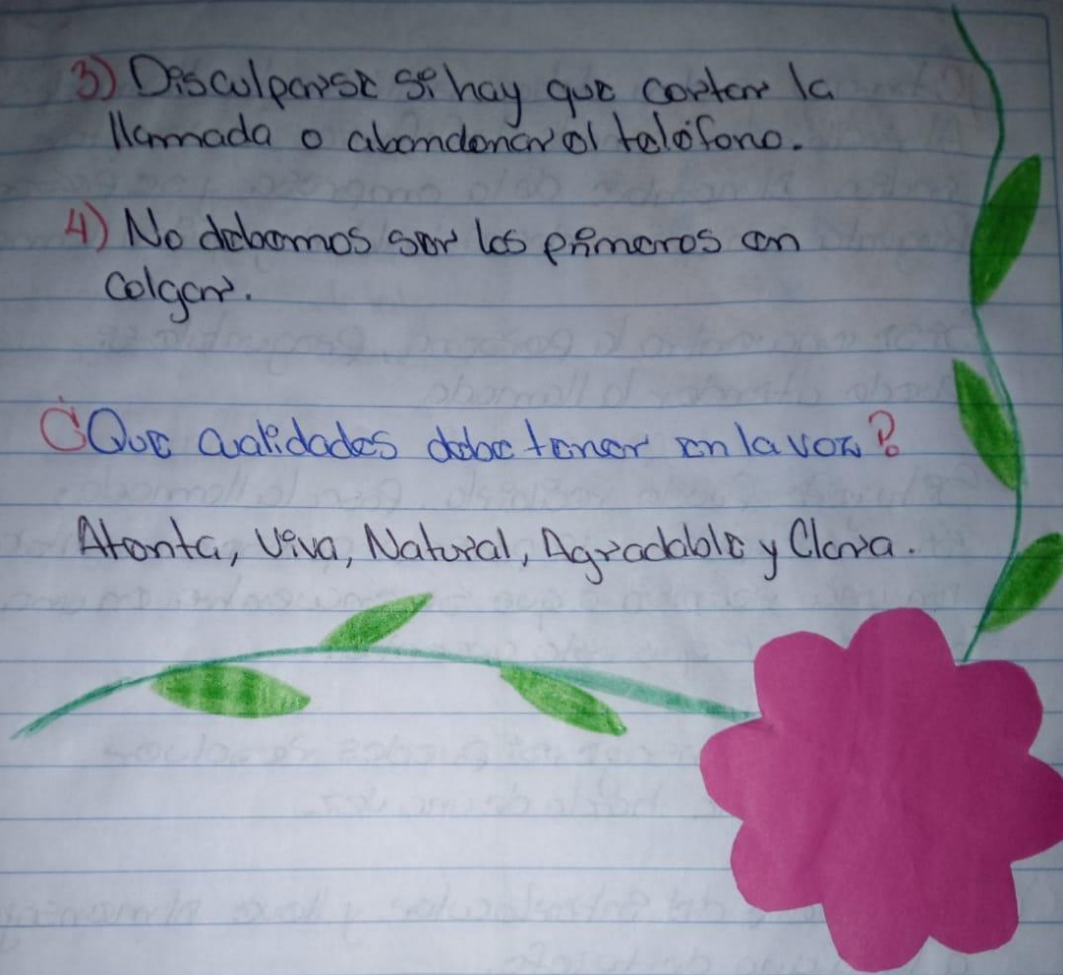
2) Evita contestar con expresiones: cío, bueno, sí, etc, porque son llamadas que descontentan al cliente.

3) Disculparse si hay que cortar la llamada o abandonar el teléfono.

4) No debemos ser los primeros en colgar.

¿Que cualidades debe tener en la voz?

Atenta, Viva, Natural, Agradable y Clara.



Criterio Personal

Este trabajo nos muestra algunas actitudes, cualidades, cortesías que se deben de tener al tener una comunicación telefónica.