

COMUNICACIÓN VERBAL EFECTIVA NA ATENCIÓN TELEFÓNICA	SI	NON	OBSERVACIÓNS (este apartado será só para facer unha valoración cando haxa unha explicación diferente á falta de destreza do teleoperador, por exemplo porque polo tipo de chamada non procedía. Nese caso indicárase "NON PROCEDE" e a causa, brevemente. No resto dos casos descríbese en que grao se cumpriu.
▪ Saúda, preséntase e identifícase.			
▪ Promove a comunicación nalingua materna da persoa receptora.			
▪ Cando a atención á usuaria é persoal, confirma se está sentada ou cómoda para falar.			
▪ Deixafalar á persoa interlocutora, preguntalle, pedirlle opinión.			
▪ Conduce a conversa sen cortar.			
▪ Escoita activamente.			
▪ Resume, pregunta, parafrasea para verificar que se nos entende.			
▪ Fala nunhalinguaxe adaptada ás características do/da oínte.			
▪ Evita a terminoloxía e a linguaxe técnica.			
▪ Ordena as ideas e mensaxes.			
▪ Utiliza mensaxes curtas e simples.			
▪ Non divaganin dar rodeos: "vaiao gran"			
▪ Non mestura temas.			
▪ Pon exemplos próximos á persoa coa que se fala.			
▪ Fala en positivo.			
▪ Repite as ideas máis importantes.			
▪ Pregunta se nos entendeu, se lle quedan dúbidas, se quere saber algo máis. É moi importante asegurarse do que captou.			
▪ Amosa interese e preocupación polos problemas e necesidades das persoas, tanto as verbalizadas coma as que non se expresan verbalmente.			
▪ Asume a comunicación como unha actitude e como unha capacidade que se pode aprender.			
▪ Utiliza apoios visuais ou referentes neste caso, sempre que sexa posible, así auméntase o potencial de comprensión e recordo.			
▪ Despídese deixando claro o acordado, que ten que facer a próxima vez, onde ten que dirixirse, con que persoa debe ou pode poñerse en contacto.			
▪ Expón as conclusións da conversa a modo de resumo			
▪ Rexistra as informacións novas obtidas			
▪ Comunica e xestiona a información obtida			