

LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. Protocolo de actuación en las comunicaciones telefónicas

a) Preparación:

- **Si vamos a llamar nosotros:** antes de descolgar el teléfono debemos tener muy claro el motivo de nuestra llamada y lo que vamos a comunicar.
- **Si estamos esperando una llamada:** nos habremos informado para poder dar una respuesta adecuada y suficientemente detallada.

b) Ejecución:

- Toma de contacto: con un saludo apropiado e identificándonos nosotros y a nuestra organización.
- Desarrollo: identificar las necesidades de nuestro interlocutor mediante la escucha activa formulando las preguntas adecuadas y resolver el tema planteado (facilitar información, su incidencia, tomar nota de un pedido, transferir la llamada).
- Despedida: la despedida debe hacerse utilizando un tono agradable y cordial. Siempre debe ser el que llame quién de por finalizada la llamada y cuelgue.

1.1. Cuándo debemos o no usar el teléfono

➤ Para atender una llamada

- *Cuando estemos reunidos* conviene atender el teléfono solo si trata de algo urgente y siempre tenemos que tener el móvil en silencio.
- Si estamos hablando por teléfono y viene una visita, debemos dar *preferencia a la visita* o menos que el tema de la llamada sea muy urgente o importante. Debemos disculparnos ante la visita.

Disculpe, me acaban de informar de que se ha producido un incendio en el almacén. En un momento le atiendo.

- Si la llamada se alarga, debemos disculparnos ante el interlocutor y decirle que ya le llamaremos más tarde porque tenemos que atender una visita.

Disculpe, me gustaría continuar la conversación, pero tengo una visita. Cuando termine le llamo.

➤ Para llamar nosotros

- Las normas de cortesía aconsejan hablar por teléfono solo *los temas que no puedan tratar en persona o por escrito*.
- Si *llamamos por un tema personal*, antes debemos asegurarnos de que estamos interrumpiendo. "Disculpe, ¿no habré llamado en un mal momento?".
- Antes de *llamar a otro país* tenemos que tener en cuenta la diferencia horaria para no incomodar a la persona que llamamos.

2. La atención telefónica se divide en tres tareas diferenciadas: recepción, la realización y la transferencia de llamadas.

2.1. Recepción de llamadas

En la recepción de llamadas se distingue tres fases, la toma de contacto, el desarrollo y despedida.

a) Toma de contacto:

- Debemos responder rápidamente contestando la llamada lo antes posible. El número de tonos no exceda de tres.
- A continuación utilizaremos una fórmula de saludo como “buenos días/tarde, hablo con.... ¿en qué puedo ayudarle?”. Nuestro interlocutor también responderá con “buenos días/tardes”. Se procurara que el saludo sea espontáneo hablando con voz clara y pausada.
- Pediremos al interlocutor que se identifique, salvo que lo haya hecho al comenzar la llamada.

b) Desarrollo:

Lo normal es que el interlocutor haga a continuación su petición o demanda, puede ser de dos tipos:

- Solicitarnos información pero sin pedirnos hablar con nadie en particular. Le informaremos nosotros si podemos hacerlo o si no transferir la llamada al departamento o persona oportuna.
- Solicitando hablar con una persona en particular, en este caso transferiremos la llamada al departamento o persona en cuestión.

c) Despedida:

Agradeceremos su llamada utilizando, por ejemplo, las siguiente frase de cortesía:
Gracias por su llamada. Buenos días/tardes.

2.3. Realización de llamadas

Para realizar llamadas en España basta con marcar los nueve dígitos que tienen todos los teléfonos españoles, en los que los primeros corresponden al código de la provincia en el que está ubicado.

En las llamadas internacionales, el número o marca consta de cuatro partes:

00+indicativo del país + indicativo de la localidad + número de teléfono

- a) Toma de contacto: presentación

- Iniciaremos la conversación respondiendo con el mismo saludo con el que el interlocutor no ha recibido es decir, “buenos días” o “buenas tarde”.
- Si nuestro interlocutor no ha utilizado este saludo, lo emplearemos nosotros cuando haya finalizado su frase de recibimiento.
- A continuación, le daremos unos segundos para que responda a nuestro saludo, si no lo hizo en un principio, y nos identificaremos:

1^a Nuestro nombre y apellido.

2^a El nombre de nuestra empresa.

3^a Si realizamos la llamada en nombre de alguien, diremos a continuación de parte de quién llamamos.

Ej: Buenos días, mi nombre es Lorena de Suministros Moliner, llamo de parte del Señor Pedro Antón para saber si ya le han enviado la documentación que les pidió.....

b) Desarrollo

Lo normal es que el interlocutor haga a continuación su petición o demanda, puede ser de dos tipos:

- Solicitar información pero sin pedir hablar con nadie en particular. Hablaremos pausadamente, sin rodeos... Comenzaremos la petición con un “por favor” y terminaremos con “gracias”.
- Solicitar hablar con una persona en particular. Podemos utilizar las siguientes fórmulas:

Por favor, ¿sería tan amable de ponerme con....?

Por favor, ¿podría ponerme con..?

Por favor, me gustaría hablar con....

Terminamos con gracias

No utilizar fórmulas como: póngame con, quiero hablar con,....

c) Despedida

Informarnos de las horas más convenientes si tenemos que volver a llamar y confirmar el correo, dirección, etc.

Agradecer que no hayan atendido y podemos utilizar por ejemplo, las siguiente frase:

Gracias por su atención. Buenos días/tardes.

2.4. Transferencia de llamadas

a) Cuándo se transfieren las llamadas

Se transfiere la llamada cuando:

- El interlocutor nos solicite información que nosotros no podemos proporcionarle.

- El interlocutor quiere hablar con otra persona.

b) Cómo procedemos

1. Informar al interlocutor de si es posible o no transferirle con la persona que ha solicitado, y después le pediremos que se identifique. Si no lo hacemos en este orden, puede parecer que tenemos algún motivo para no transferirle después de conocer su nombre.

Para solicitar su nombre podemos utilizar:

¿Sería tan amable de decirme con quién hablo?

¿Podría decirme su nombre, por favor?

2. A continuación le diremos que vamos a transferir su llamada a la persona con la que ha solicitado hablar. Podemos utilizar la siguiente fórmula.

Voy a pasárselo con.... Por favor no se retire.

Al intentar contactar nosotros con la persona a la que queremos transferir la llamada, podemos encontrar tres posibilidades, se retrasa un poco, mucho, no está.

2.5. Notas de aviso telefónico

Cuando la persona a la que va dirigida la llamada no está o no se encuentra disponible, debemos recoger el mensaje en una nota de aviso.

La nota debe contener: fecha y hora de la llamada, nombre, cargo y empresa de comunicantes, teléfono de contacto, mensaje.

El contenido de mensaje debe ser breve y claro, debemos repetirlo con la persona que llama para verificar que lo hemos comprendido correctamente. No existe un modelo de nota de aviso, será acorde a las necesidades.