

Unidad 3



Introducción

Si bien el uso del **teléfono** está siendo desplazado por el correo electrónico y la mensajería instantánea, en las oficinas de cualquier entidad todavía conserva su papel **protagonista en la comunicación oral**, especialmente cuando se busca **inmediatez** en la transmisión de los mensajes.

En esta unidad estudiaremos el uso profesional de la **comunicación telefónica**, ocupándonos de los medios y equipos con los que las entidades efectúan sus comunicaciones y, también, de las normas básicas de conducta que debemos respetar al **hablar por teléfono** para hacer un uso profesional de este.

Comunicación telefónica en el ámbito profesional

Contenidos

- 3.1.** El proceso de comunicación telefónica
- 3.2.** Medios y equipos telefónicos
- 3.3.** Funcionamiento de una centralita telefónica básica
- 3.4.** Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas
- 3.5.** Recepción, realización y transferencia de llamadas
- 3.6.** Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas
- 3.7.** Normas para hablar correctamente por teléfono
- 3.8.** El correo electrónico como alternativa al teléfono

Objetivos

- Reconocer la importancia de la comunicación telefónica en el ámbito de las organizaciones.
- Identificar los diferentes equipos telefónicos.
- Atender, realizar y transferir llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.
- Manifestar interés en utilizar los equipos telefónicos de manera eficaz.
- Cumplimentar notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.
- Mostrar cortesía y prontitud en la atención de las llamadas.
- Reconocer las ventajas del correo electrónico frente al teléfono y utilizarlo adecuadamente.



Recuerda que...

La primera imagen que recibimos de una empresa u organización es la de la persona con la que hablamos por teléfono, por eso es importante cuidar nuestra forma de expresarnos y lo que transmitimos a través de él.

Actividad propuesta 3.1

Nuria llama por teléfono a Sergio, comercial de material de oficina, para hacerle un pedido de tóner para la impresora. Identifica los elementos que intervienen en esta comunicación.

3.1. El proceso de comunicación telefónica

Mediante el proceso de comunicación telefónica se transmite información entre un emisor y un receptor a través de un equipo telefónico.

Elementos

En la comunicación telefónica, al igual que en cualquier comunicación, intervienen los siguientes cuatro elementos:

- **Emisor:** quien elabora el mensaje.
- **Mensaje:** la información que se transmite.
- **Canal:** el medio utilizado para la transmisión.
- **Receptor:** quien recibe el mensaje.

Fases del proceso

La comunicación telefónica pasa por las siguientes fases:

1. **Elaboración del mensaje** por parte de quien llama por teléfono (emisor).
2. **Transmisión del mensaje** del emisor utilizando el teléfono (canal).
3. **Recepción e interpretación del mensaje** por parte de quien recibe la llamada (receptor).
4. **Respuesta** del receptor que se convierte entonces en emisor para iniciar nuevamente el proceso.

Imagen de la entidad

Al iniciar una conversación telefónica, tenemos que tener en cuenta que nuestro interlocutor se va a formar una **imagen de nuestra entidad** a partir de cómo se desarrolle la comunicación. De modo que si se siente mal atendido por nuestra parte, hará extensivo ese sentimiento al resto de la organización.



Figura 3.1. Fases del proceso de comunicación.

Si bien nos hemos referido a la comunicación telefónica, lo que acabamos de decir lo podemos aplicar también a la comunicación mediante correo electrónico, Skype, videoconferencia o por cualquier otro medio.

3.2. Medios y equipos telefónicos

Existen varios modelos de equipos telefónicos: convencional, inalámbrico, móvil, central telefónica, etc. Veamos a continuación cuáles son los más empleados.

3.2.1. Qué tipos de equipos telefónicos existen

En la siguiente tabla se presentan los distintos tipos de equipos telefónicos que emplean las organizaciones.

Tabla 3.1. Tipos de equipos telefónicos

Convencional	Es el más común en las oficinas, contiene las funciones básicas de un teléfono, usando como fuente de alimentación la línea telefónica.	
Inalámbrico	Está conectado a la línea telefónica, pero su fuente de alimentación es la red eléctrica. La ventaja es que la parte que contiene el micrófono y el teclado no está conectada por un cable a la base, ya que se comunica a través de ondas de radio.	
Móvil	Son teléfonos de última tecnología, en los que la conexión con el sistema telefónico se realiza a través de radiofrecuencias.	
Central telefónica	Teléfono especial, muy utilizado en las organizaciones, ya que su función es atender llamadas y luego transmitirlas a otros departamentos (extensiones).	
IP	La tecnología VoIP permite hablar a través de Internet, abaratando el coste de las llamadas.	
Videoteléfono	Permite al usuario ver a su interlocutor a la vez que habla con él.	

Público

Lleva receptáculos de monedas y, como su nombre indica, se utiliza en lugares públicos. Con la aparición del móvil, cada vez se utiliza menos.



3.2.2. Servicios que ofrecen

Además de las llamadas, en la actualidad los teléfonos ofrecen servicios diversos. En la siguiente tabla podemos observar los más habituales.

Tabla 3.2. Servicios que ofrecen los equipos telefónicos

Servicio	Características
Contestador	Con este servicio se puede dejar un mensaje si la persona a la que se llama no se encuentra operativa.
Llamada en espera	Gracias a este servicio podemos mantener en línea una llamada mientras se atiende otra.
Desvío de llamadas	Si no vamos a estar donde radica la línea, se puede contratar este servicio que permite redirigir la llamada a otro número. Esta función también la suelen tener las centralitas telefónicas para desviar las llamadas de unas extensiones a otras.
Identificador de llamadas	A través de este servicio se muestra el número de teléfono que llama. Si el teléfono dispone de agenda, veremos, en lugar del número, el nombre de quien llama.
Restricción de llamadas	Limita las llamadas que se realizan al exterior de la organización.
Buzón de voz	Cuando no se atiende una llamada, este servicio reproduce un mensaje invitando al interlocutor a grabar el suyo.
Grabación de llamadas	Sirve para grabar las conversaciones cuando se tiene autorización.

Sabías que...

Existen muchas alternativas para realizar videollamadas gratuitas o a bajo coste como, por ejemplo, Viber, Skype, WhatsApp o Zoom, entre otras.



3.2.3. La videollamada o videoconferencia

Su utilización ha crecido en el mundo profesional, ya que permite la reunión de personas que se encuentran en distintos lugares sin necesidad de desplazarse, con el consiguiente ahorro de tiempo y dinero. Al igual que con el teléfono, la comunicación se desarrolla en tiempo real, pero es más rica en matices, al transmitir tanto la voz como la imagen de cada interlocutor.

Actividad propuesta 3.2

Indica qué servicio necesitarías que te ofreciese tu equipo telefónico en cada una de las siguientes situaciones:

Situación	Servicio
Esperas una llamada importante y tienes una reunión en otro departamento de la empresa.	
Necesitas saber quién te llama antes de atender cada llamada.	
Te preocupa que algunos empleados utilicen el teléfono de la entidad para fines no profesionales.	
Convendría grabar las llamadas de los clientes.	
A veces recibes varias llamadas a la vez.	

3.3. Funcionamiento de una centralita telefónica básica

La mayoría de las organizaciones cuentan con centralitas telefónicas para la comunicación de sus empleados entre sí y con el exterior.

3.3.1. Concepto y evolución de la centralita telefónica

Una centralita es un equipo que permite **gestionar** tanto las **llamadas** telefónicas internas de la organización como las llamadas externas (entrantes y salientes).

Antiguamente las centralitas telefónicas eran manuales y requerían de un **operador telefónico** para que comutase las llamadas, o lo que es lo mismo, para interconectar entre sí a la persona que llamaba con la persona que recibía la llamada. Eran las llamadas **PBX** (siglas en inglés de *Private Branch Exchange*), cuya traducción al español viene a ser algo así como *ramal privado de conmutación*.

Con el paso de los años, las centralitas dejaron de ser manuales y pasaron a ser automáticas por lo que se cambiaron sus siglas por las de **PABX** (*Private Automatic Branch Exchange*), es decir, *ramal privado de conmutación automática*, si bien por simplicidad se les sigue llamando PBX.



Figura 3.2. Centralita telefónica manual.

■ Las centralitas telefónicas IP

En la actualidad las centralitas telefónicas no solo son automáticas, sino que además son **digitales**, permitiendo la **comunicación a través de las redes de datos**. Es por lo que se las conoce como **PBX IP** o también **VoIP** (voz por IP), donde IP es la dirección por la cual se identifican los dispositivos dentro de la web (Internet).

Una PBX IP puede existir como *hardware* físico, o puede realizar sus funciones de forma virtual, dando lugar a las **centralitas virtuales**, también conocidas como centralitas *cloud* por estar alojadas en la nube.

3.3.2. Las extensiones telefónicas

Las extensiones telefónicas son **líneas internas** que dependen de una **centralita** y que se asignan a cada departamento (Figura 3.3) de la organización. Suelen estar formadas por **tres dígitos**. Al marcar la extensión los empleados se comunican directamente con el departamento con el que quieren hablar. Igualmente, las personas ajenas a la entidad pueden comunicarse con un determinado departamento si conocen su extensión.

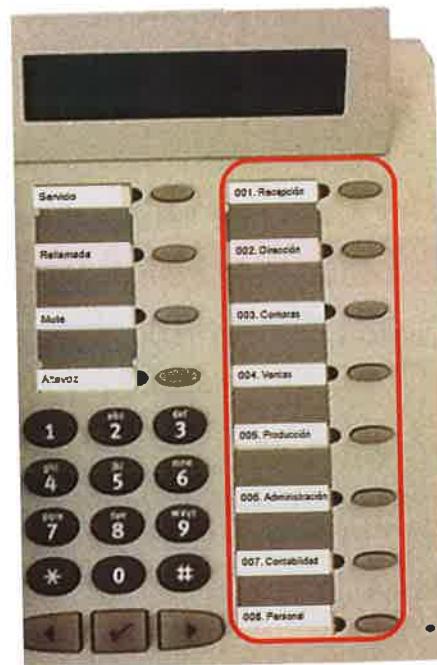


Figura 3.3. Detalle de las extensiones en una centralita básica.



Figura 3.4. Transferencia de llamadas.



Funcionamiento

Cuando una persona llama a un número fijo desde una línea externa, la llamada entra en la centralita y esta la transfiere a la extensión correspondiente. De la misma forma, cuando la llamada de una extensión va a salir a la red telefónica pública, la centralita tiene la potestad de dejarla salir o no.

✓ Llamadas entrantes

Al recibir una llamada del exterior puede contestar una grabación indicando que se marque el número de extensión si se conoce, o bien contestar directamente una persona (quien haga las funciones de operador o recepcionista) que transfiera la llamada (comutación) a la extensión que corresponda.

Para responder a las llamadas, las entidades suelen utilizar **menús automatizados** que ofrecen varias opciones. Así, según cuál sea el interés de la persona que llama, se le indica que marque un número, y de esa forma se le transfiere a un departamento u otro para ser atendido.

✓ Llamadas salientes

Por lo general se marca el **0 como código de acceso externo** (9 en el continente americano), seguido del número al que se quiere llamar. De esta forma conseguimos conmutar con la línea externa.

3.3.3. Funciones y manejo

Si bien cada centralita trae su propio manual de funcionamiento, la mayoría ofrece funciones similares. En la siguiente tabla podemos ver una breve descripción de las más utilizadas. Es importante tener en cuenta que las instrucciones de marcado pueden variar de unos equipos a otros.

Tabla 3.3. Servicios que ofrecen las centralitas

Tipo de acción	Descripción	Procedimiento	Alternativas y observaciones
Llamadas internas	• Tienen como destino la propia entidad.	1. Descolgar. 2. Esperar tono de marcar. 3. Marcar la extensión.	• Si está ocupado se puede usar la: – Retrollamada automática. – Llamada en espera.
Llamadas externas	• Llamadas con destino fuera de la entidad.	1. Descolgar. 2. Esperar tono de marcar. 3. Marcar un 0. 4. Marcar el número deseado.	• Si está ocupado se puede usar la: – Retrollamada automática. • Si da tono de rechazo es que no se está autorizado para esa opción.
Retrollamada automática	• Se utiliza cuando el teléfono de destino está ocupado. • Se escucha tono de retrollamada cuando deja de estar ocupado.	1. Marcar un 6. 2. Esperar tono de verificación. 3. Colgar.	• Cuando se escucha tono de retrollamada, se desciende el teléfono y dará tono de llamada al número marcado inicialmente.

Tipo de acción	Descripción	Procedimiento	Alternativas y observaciones
Llamada en espera	<ul style="list-style-type: none"> Se utiliza cuando el número al que llamamos está ocupado. El teléfono ocupado dará el tono de llamada en espera si tiene la opción habilitada. Entonces, se puede interrumpir la llamada original y atender la nueva. 	Para solicitar una indicación de llamada en el número marcado: <ol style="list-style-type: none"> Marcar un 5. Esperar tono de llamada. Esperar contestación del número interior llamado. 	<ul style="list-style-type: none"> Para recuperar una llamada en espera: <ol style="list-style-type: none"> Marcar un 2. Atender la llamada. Marcar un 2 para recuperar la original.
Consulta	<ul style="list-style-type: none"> Para realizar una consulta mientras se mantiene abierta la comunicación con otro número. 	<ol style="list-style-type: none"> Pulsar R. Esperar tono de marcar. Marcar el número de destino. Realizar la consulta. Marcar un 2 para volver a la original. 	
Transferencia de llamadas	<ul style="list-style-type: none"> Para transferir una llamada a otro número. 	<ol style="list-style-type: none"> Marcar el número de destino al que se quiere transferir. Esperar contestación. Colgar. 	<ul style="list-style-type: none"> Para recuperar una llamada marcaremos el 2.

Actividad propuesta 3.3

Con el manual de la centralita que vayáis a utilizar, elabora una tabla como la anterior con sus instrucciones específicas. Si no coinciden, serán parecidas. Esta tabla la utilizarás al final de la unidad para practicar su manejo.

3.4. Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas

3.4.1. Protocolo para realizar y recibir llamadas

Las comunicaciones telefónicas en las organizaciones deben realizarse con arreglo al siguiente protocolo de actuación:

Tabla 3.4. Protocolo de actuación en las comunicaciones telefónicas

1. Preparación	<ul style="list-style-type: none"> Si vamos a llamar nosotros: antes de descolgar el teléfono debemos tener muy claro el motivo de nuestra llamada y lo que vamos a decir. Si estamos esperando una llamada: nos habremos informado para poder dar una respuesta adecuada y suficientemente detallada. 	
	A. Toma de contacto	Con un saludo apropiado e identificándonos nosotros y a nuestra organización.
2. Ejecución	B. Desarrollo	<p>1. Reconocimiento de las necesidades A través de nuestra escucha activa y formulando a nuestro interlocutor las preguntas necesarias para saber cuáles son sus necesidades a la vez que mostramos interés.</p> <p>2. Resolver el tema planteado en la llamada Cada tipo de llamada requiere una resolución distinta, desde facilitar una información, resolver una incidencia, tomar nota de un pedido o transferir la llamada a otro miembro de la organización, por poner algunos ejemplos.</p>
	C. Despedida	La despedida debe hacerse utilizando un tono agradable y cordial , mostrando disposición para seguir atendiendo al interlocutor en futuras ocasiones. Siempre debe ser el que llama quien dé por finalizada la llamada y cuelgue.

Sabías que...

Un protocolo de actuación es una secuencia de acciones para conseguir un fin concreto.

3.4.2. Cuándo debemos o no usar el teléfono

Al igual que existe un protocolo para llamar y recibir llamadas, también hay unas normas de protocolo que nos indican cuándo debemos utilizar el teléfono y cuándo no. Veamos las **más importantes**.



Sabías que...

La mera presencia visible de un teléfono móvil sobre la mesa puede reducir la percepción de cercanía, confianza y calidad de conversación entre dos personas, siendo este efecto más pronunciado cuando se discute sobre temas emocionalmente relevantes (Przybylski y Weinstein, 2013).



«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. Por ejemplo:

«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 se puedan tratar en persona o por escrito**, especialmente si se trata de temas confidenciales o muy importantes.
- Si llamamos por un tema personal, antes debemos **asegurarnos de que no estamos interrumpiendo**. Podemos utilizar la siguiente fórmula de cortesía:

«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.

3.5. Recepción, realización y transferencia de llamadas

La atención telefónica se divide en tres tareas diferenciadas: la recepción, la realización y la transferencia de llamadas. En cada una de ellas se aplica su protocolo específico.

3.5.1. Recepción de llamadas

El protocolo de recepción de llamadas distingue tres fases: la toma de contacto o recibimiento, el desarrollo y la despedida.

Toma de contacto: recibimiento

- Debemos responder rápidamente contestando la llamada lo antes posible. Lo más recomendable es que el número de tonos no exceda de tres.
- A continuación utilizaremos una fórmula de saludo como «buenos días/tardes, habla con... ¿en qué puedo ayudarle?». Si nuestro interlocutor no quiere parecer descortés, nos responderá también con un «buenos días/tardes». De este modo habremos creado un clima de formalidad y respeto mutuo antes de la conversación. Procuraremos que el saludo sea espontáneo hablando con voz clara y pausada.
- Como norma pediremos al interlocutor que se identifique, salvo que lo haya hecho al comenzar la llamada. En cualquier caso, se lo pediremos siempre que debamos transferir la llamada a otra persona, o cuando la información solicitada lo requiera.

Sabías que...

Debemos utilizar el saludo apropiado según la hora del día:

- Hasta las 13:00 h.: Buenos días.
- De 13:00 a 20:00 h.: Buenas tardes.
- Desde las 20:00 h.: Buenas noches.

Desarrollo

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

- Solicitándonos información, pero sin pedirnos hablar con nadie en particular, en cuyo caso actuaremos así:
 - Le informaremos nosotros si podemos hacerlo.
 - Si no podemos, transferiremos la llamada al departamento o persona oportuna. Antes de hacer la transferencia, comunicaremos al interlocutor que le vamos a transferir con el departamento o persona que le podrá dar la información que demanda.
- Solicitando hablar con una persona en particular. En ese caso transferiremos la llamada al departamento o persona en cuestión.



Figura 3.5. Las compañías telefónicas proporcionan gratuitamente guías donde podemos consultar los números de los abonados.

Despedida

Agradeceremos su llamada utilizando, por ejemplo, la siguiente frase de cortesía:

«Gracias por su llamada. Buenos días/tardes.»

3.5.2. 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.

Si se desea localizar el número de teléfono de un cliente, proveedor, etc., podemos utilizar las guías que se facilitan gratuitamente, a través de páginas web o bien llamando a servicios de información telefónica.

En las **llamadas internacionales**, el número que se marca consta de cuatro partes:

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

Si la llamada es a un móvil, no es necesario el indicativo de la localidad.

Toma de contacto: presentación

- Iniciaremos la conversación respondiendo con el mismo saludo con el que el interlocutor nos ha recibido, es decir, «buenos días» o «buenas tardes».
- 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 procederemos a **identificarnos**:
 - En primer lugar nuestro nombre y apellido.
 - En segundo lugar el nombre de nuestra empresa u organización.
Si se trata de una llamada interna, bastará con indicar el nombre de nuestro departamento o área.
 - En el caso de que realicemos la llamada en nombre de alguien, diremos a continuación de parte de quién llamamos.

Por ejemplo:

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

Desarrollo

A continuación realizaremos nuestra demanda o petición, que será principalmente de dos tipos:

- Solicitar información pero sin pedir hablar **con nadie en particular**. Hablaremos pausadamente, sin rodeos, pero sin resultar demasiado directos. Iniciaremos la petición con un «por favor...» y la terminaremos con un «gracias».
- Solicitar hablar **con una persona en particular**. En ese caso podemos utilizar alguna de las siguientes fórmulas:

«Por favor, ¿sería tan amable de ponerme con...?»
 «Por favor, ¿podría ponerme con...?»
 «Por favor, me gustaría hablar con...»

Resulta recomendable **no utilizar formas verbales imperativas** («póngame con», «quiero hablar con», etc.).

Al igual que en el primer tipo de conversación, también responderemos con un «gracias».

Despedida

Antes de concluir la conversación, debemos hacer dos cosas:

- Recordar junto con el interlocutor, antes de colgar, lo que hayamos acordado y además:
 - Informarnos de las horas más convenientes si tenemos que volver a llamar.
 - Si hemos de enviar un correo o fax, confirmar la dirección exacta.
- Agradecer que nos hayan atendido. Para ello podemos utilizar la siguiente fórmula:

«Gracias por su atención. Buenos días/tardes.»

Actividad propuesta 3.4

SERTEC, empresa de servicio técnico informático, recibe una llamada de Pedro Aguilar, uno de sus clientes, que quiere saber si ya le han reparado el ordenador que les llevó para arreglar. La conversación se desarrolla de la siguiente manera:

- **Marisa Pardo:** Buenas tardes, habla con SERTEC, mi nombre es Marisa Pardo, ¿en qué puedo ayudarle?
- **Pedro Aguilar:** Buenas tardes. Por favor, ¿puede decirme si ya han arreglado mi ordenador?
- **Marisa Pardo:** ¿Le importaría decirme su nombre si es tan amable, por favor?

- **Pedro Aguilar:** Sí, como no. Me llamo Pedro Aguilar.
- **Marisa Pardo:** Un momento por favor, voy a preguntarle al técnico. [...] Me dice el técnico que ya está arreglado. Puede pasar a recogerlo cuando quiera.
- **Pedro Aguilar:** De acuerdo, mañana mismo me paso. Gracias por su atención. Buenas tardes.
- **Marisa Pardo:** Gracias a usted. Buenas tardes.

Fíjate bien en la conversación e identifica cada fase del protocolo: toma de contacto, desarrollo y despedida.

3.5.3. Transferencia de llamadas

De forma habitual se reciben llamadas que deben ser transferidas para ser atendidas por otra persona de la organización.

Cuándo se transfieren las llamadas

Tal y como hemos visto en el apartado anterior, transferiremos la llamada cuando:

- El interlocutor nos solicite información que nosotros no podamos proporcionarle.
- El interlocutor quiera hablar con otra persona.

Cómo procedemos

1. Informaremos 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 usar las siguientes fórmulas:

«*¿Sería tan amable de decirme con quién hablo?*»

«*¿Podría decirme su nombre, por favor?*»

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

«*Voy a pasarte con... Por favor no se retire.*»

Actividad propuesta 3.5

Ricardo Arnal trabaja como ordenanza en el ayuntamiento de su ciudad, y acaba de recibir una llamada preguntando por Alfredo Conde, jefe del departamento de Recursos Humanos que, en ese momento, está hablando por la otra línea con el señor alcalde. Como ya lleva un buen rato hablando con él, Ricardo cree que no tardarán mucho en terminar la conversación.

Escribe cómo se ha podido desarrollar su conversación telefónica. Cuando hayas acabado, haz una puesta en común con tus compañeros. Puedes inventar los datos que falten.

Al intentar contactar nosotros con la persona a la que queremos transferir la llamada, nos podemos encontrar con tres posibilidades: que no esté, que se vaya a retrasar un poco (porque esté hablando con otra persona por otra línea, por ejemplo), o que se vaya a retrasar mucho (porque acaba de entrar a una reunión...). Veamos la forma de actuar en cada caso.

Tabla 3.5. Protocolo de actuación en la transferencia de llamadas

Se retrasará un poco	Se retrasará mucho	No está
<ul style="list-style-type: none"> Se lo comunicaremos al interlocutor y le preguntaremos si desea esperar. Podemos hacerlo así: «¿Le importa esperar unos segundos?» Cada 15 segundos le informaremos de la situación: está su línea ocupada, está concluyendo una reunión, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> En el caso de que se vaya a retrasar demasiado, se le pedirá que llame más tarde o se le indicará que se le llamará en cuanto esté disponible. En este último caso, anotaremos los datos oportunos en una NOTA DE AVISO. 	<ul style="list-style-type: none"> Le diremos que los sentimos y le ofreceremos nuestra ayuda: «Lo siento mucho, pero no se encuentra en la oficina en estos momentos» Anotaremos su mensaje en una NOTA DE AVISO. Antes de colgar, recordaremos el mensaje y las conclusiones acordadas.

3.5.4. Notas de aviso telefónico

Como acabamos de ver, 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.

Qué deben contener

Como norma general, en caso de ausencia o indisponibilidad se anota la siguiente información:

- Fecha y hora de la llamada.
- Nombre, cargo y empresa u organización del comunicante.
- Forma de contacto: teléfono, dirección de correo electrónico...
- Mensaje.

El contenido del mensaje debe ser breve y claro. Además, resulta conveniente repetirlo a la persona que llama para verificar con ella que lo hemos comprendido correctamente.

No existe un modelo de nota de aviso telefónico específico, cada entidad diseña el suyo propio con arreglo a sus necesidades concretas.

Actividad propuesta 3.6

Manuel Marco Pereira trabaja como secretario de Elena Monreal Campos, directora de la empresa HIERROS MONREAL, SA. El día 5 de octubre del presente año, a las 9:30 horas recibe la llamada de don Andrés Gómez Gonzalo, dueño de la empresa METALES Y RETALES, SL, de Zaragoza, con teléfono 976128787, para asegurarse de la cita que tenían concertada para el 8 de octubre a las 12:30 horas.

Cumplimenta una nota de aviso telefónico para anotar la llamada.

Sabías que...

Las tiendas especializadas venden talonarios especialmente diseñados para tomar notas de aviso. Aquí tienes un ejemplo:



3.6. Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas

Aunque en una conversación telefónica no nos ven, nos pueden imaginar gracias a una serie de señales casi imperceptibles que transmitimos durante la conversación. Por eso, antes de atender o realizar una llamada y durante esta, tenemos que cumplir una serie de normas que garantizarán el éxito de nuestra comunicación telefónica.

3.6.1. La preparación

Antes de hablar por teléfono tenemos que estar preparados. Para ello debemos:



Figura 3.6. Postura adecuada para utilizar el teléfono.

- Tener el **teléfono** bien **accesible** y adoptar una **postura cómoda** durante su utilización.
- Sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa **mano libre para anotar** los mensajes.
- Tener a mano los **documentos y materiales necesarios** para una correcta atención de la llamada, de modo que podamos consultarlos con una simple mirada: directorio telefónico del resto del personal de la organización, nombre de los responsables de cada departamento o área, horarios de disponibilidad, etc.
- Si nos sentimos enfadados o indignados por algo, tratar de **relajarnos**.

3.6.2. El tono de voz

Al no tener a la otra persona frente a nosotros, se pierden los gestos y el lenguaje corporal, por lo que es muy importante el tono de voz que empleemos. Con él **tenemos que transmitir**:

- **Interés:** a través de nuestro tono de voz, nuestro interlocutor tiene que percibir que nos interesa el asunto del que estamos hablando. Nunca debe percibir despreocupación. Pero cuidado, nuestro tono no debe ser artificioso, remilgado o empalagoso.
- **Amabilidad:** debemos ser amables y transmitir esa amabilidad con nuestra voz. Para ello debemos sonreír mientras hablamos. Así, aunque no nos vean, notarán nuestra sonrisa a través de nuestro tono de voz.
- **Confianza:** la percibirán mediante el matiz de la voz. Debemos **hablar con seguridad** transmitiendo lo que sabemos sobre aquello que nos preguntan. Si tenemos dudas, pasaremos la llamada a otra persona con más conocimiento al respecto o nos comprometeremos a responder con seguridad en un contacto posterior. Esto siempre es mejor que dudar y no dar una respuesta concreta.

3.6.3. La actitud

Cuando hablamos por teléfono a todos nos gusta que nos traten con una **actitud respetuosa**. Por eso resulta lógico pensar que nuestro interlocutor también espera esa misma actitud de nosotros.

En la siguiente tabla se describen algunos **comportamientos** que nos ayudarán a alcanzar nuestro objetivo.

Tabla 3.6. Comportamientos adecuados en la atención telefónica

Mantener una postura erguida	Una posición, «decaída» hace que la voz sea percibida también como «decaída» y distorsionada.
Sonreír	Como se ha dicho, es el mejor modo de transmitir simpatía y amabilidad , ya que cambia la tonalidad de la voz positivamente. Por otra parte, quien sonríe se siente más relajado y quien le escucha, también.
Hablar más lentamente	En una conversación «cara a cara» se cuenta con más canales de comunicación. Telefónicamente, la palabra es fundamental, por ello hay que reducir la probabilidad de que algunas palabras no sean escuchadas correctamente. Por eso, lo mejor es hablar despacio , mejorando la dicción todo lo que se pueda. Además, hablar deprisa transmite impaciencia y falta de interés.
No gritar	Aunque la otra persona esté lejos, no es necesario elevar la voz . Además, si gritamos, transmitimos una mala imagen a las personas que tenemos cerca y nos están observando.
No suspirar	Aunque el tema nos aburra o el tono de voz de nuestro interlocutor sea monocorde, nunca debemos suspirar. Si lo hacemos y nos oye, le estaremos transmitiendo lo que pensamos.
No tapar con la mano el auricular	Las palabras que tratan de ocultarse pueden ser oídas y causar una mala impresión. Solo taparemos el auricular si estornudamos o tosemos y pediremos disculpas a continuación.
Eliminar los ruidos	Evidentemente, aquellos que estén en nuestra mano. Ruido de papeles o golpecitos con el bolígrafo pueden molestar a algunas personas. También conviene poner el móvil en silencio.
No hacer movimientos bruscos	Los oirá la otra persona. Si estamos haciendo algo simultáneamente a conversar por teléfono, es posible que lo detecte.
Centrarse en la conversación	Hace posible alcanzar una mayor comprensión de la situación y se transmite interés a la otra persona. Es francamente molesto oír cómo el interlocutor habla con otros en algún momento mientras nos dirigimos a él, o interrumpe su locución para hacer un comentario a otra persona.
No dejar nunca a nadie «colgado» al teléfono durante más de 30 segundos	Se provoca una sensación de abandono o de duda. Si tenemos que hacer una consulta que nos va a llevar tiempo, pediremos que vuelva a llamar cuando estimemos que vamos a tener los datos que necesita.
No colgar precipitadamente	Colgar precipitadamente es como dar un portazo. Debemos despedirnos y agradecer la llamada.

Actividad propuesta 3.7

Visualiza el vídeo que encontrarás en la dirección <https://www.youtube.com/watch?v=KGEm6vnurl4> y describe cada uno de los comportamientos de la protagonista, escribiéndolos en una tabla con dos columnas como la siguiente.

Cuando hayas acabado, realiza una puesta en común con tus compañeros de clase.

Comportamientos	
Buena actitud	Mala actitud



3.6.4. La escucha activa

Uno de los comportamientos más importantes en toda comunicación telefónica es la escucha. Por eso le dedicamos un apartado específico. Si es importante en el contacto «cara a cara», en la interacción telefónica lo es más, porque cuando hablamos por teléfono, lo que se escucha es la **única información que se tiene** y por eso es preciso **estar concentrado** en lo que nos están diciendo.

Además, la **escucha debe ser activa**, es decir, que la otra persona comprove y esté convencida de que realmente le estamos escuchando.

Actividad propuesta 3.8

A continuación te presentamos una serie de acciones. Marca en tu cuaderno aquellas que consideres que favorecen la escucha activa.

a) Dar señales de estar escuchando, diciendo de vez en cuando: «sí», «entiendo...», «ya veo...», «de acuerdo...», «evidentemente...», «por supuesto...», etc.	<input type="checkbox"/>
b) Hacer preguntas para aclarar lo que nos dice el interlocutor.	<input type="checkbox"/>
c) Juzgar los comentarios que nos hace.	<input type="checkbox"/>
d) Tomar notas para ayudarnos a recordar los puntos importantes de la conversación.	<input type="checkbox"/>
e) Quitar importancia a su demanda o petición con expresiones como: «no se preocupe por esa tontería», o «no se ponga así», etc.	<input type="checkbox"/>
f) Resumir y repetir los detalles que se vayan concretando en la conversación.	<input type="checkbox"/>
g) Adelantarnos a contestar cuando el interlocutor no ha hecho más que empezar a relatarnos su petición.	<input type="checkbox"/>
h) Escuchar solo lo que nos interese.	<input type="checkbox"/>

3.6.5. Las reglas de cortesía

En las conversaciones telefónicas son varias las reglas de cortesía que debemos tener en cuenta. Algunas de ellas ya las hemos mencionado con anterioridad, pero es bueno recordarlas.

Al contestar una llamada

- **Responder rápidamente:** contestar el teléfono lo antes posible. A ser posible antes del tercer tono.
- Usar en lo posible la siguiente frase: «Buenos días. Habla con... ¿En qué puedo ayudarle?».
- En cada saludo usar la espontaneidad, hablando con voz clara y pausada.

- No olvidar usar el saludo apropiado (hasta las 13:00 h: buenos días; de 13:00 a 20:00 h: buenas tardes; desde las 20:00 h: buenas noches).

■ En caso de que sea necesario dejar al interlocutor en espera

- Informarle del motivo por el cual lo vamos a poner en espera.
- No disponer de su tiempo: permitir que él decida si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
- No dejarle en espera más de 30 segundos. De ser necesario, retomar la llamada para informarle de que se está alargando el tiempo de espera.
- Al retomar la llamada, comenzar con el nombre o apellido del interlocutor.

■ Al transferir una llamada

- Transferir solo aquellas llamadas que no podamos atender.
- Antes de transferir la llamada, informar al interlocutor de la acción que vamos a efectuar.
- Cuando transfiramos la llamada a otro departamento, informar al compañero del nombre del interlocutor y el motivo de la llamada, evitando así que él le tenga que preguntar de nuevo cualquier dato.
- Cuando recibamos una llamada transferida, en primera instancia nos presentamos, llamamos al interlocutor por su nombre y verificamos con una breve reseña la información que el compañero nos acaba de dar.

■ Al terminar una llamada

- Agradecer al interlocutor su llamada.
- Confirmar su número de teléfono para poder contactar con él.
- Esperar a que él corte antes que nosotros.

Actividad propuesta 3.9

Completa en tu cuaderno las recomendaciones siguientes eligiendo las palabras apropiadas.

Saludar	compañero	cuelgue	apellido	espera
agradecer	transferir	confirmar	buenas tardes	rápida

- Una respuesta _____ ayuda a que la empresa mantenga una reputación de eficiencia.
- _____ al interlocutor de manera agradable. Ser nosotros mismos, manifestando entusiasmo y sinceridad.
- Desde la una hasta las ocho, decir_____.

(Continúa)

- Utilizar el _____ de nuestro interlocutor tan pronto tengamos la oportunidad.
- _____ solo aquellas llamadas que no podamos atender.
- Informar al _____ del motivo de la llamada que le vamos a transferir.
- No colocar al interlocutor en _____ a menos que él esté de acuerdo. Darle la posibilidad de elegir sin imponérselo.
- _____ a nuestro interlocutor por esperar en línea cuando retomemos la llamada.
- _____ el teléfono de contacto.
- Dejar que el interlocutor _____ primero.

3.6.6. Cómo actuar ante una reclamación

En ocasiones, tras descolgar el teléfono y realizar el saludo de bienvenida, nos podemos encontrar con un cliente o usuario insatisfecho que quiere presentar una queja a nuestra organización. Si nos dejamos llevar por su estado de exaltación, la conversación se nos puede ir de las manos. Por eso es necesario hacer un esfuerzo extra por atender adecuadamente la llamada siguiendo las siguientes pautas:

a 3.7. Protocolo de actuación en la atención de reclamaciones

1. Mantener la calma	Aunque el interlocutor se muestre enfadado e incluso llegue a gritar.
2. Escuchar haciéndonos cargo de la situación	Dejar que se explique y mientras lo hace, esforzarnos por comprender su queja. Es bueno que perciba que le estamos escuchando con expresiones como:
	<i>«Entiendo el problema...», «comprendo su malestar...»</i>
3. Preguntar y tomar nota	Conviene preguntar a la vez que tomamos nota de lo sucedido:
	<i>«¿Qué ha pasado?», «¿cómo ha ocurrido?», etc.</i>
4. No quitar importancia a lo ocurrido	Aunque notemos que nuestro interlocutor esté exagerando.
5. Reformular la reclamación	Conviene hacer un resumen de la reclamación:
	<i>«Si le he entendido bien, el problema que ha surgido es...»</i>
6. Actuar	<p>a) Si podemos resolver nosotros la queja:</p> <p><i>«Sentimos lo ocurrido, ahora mismo vamos a ponerle solución...»</i></p> <p>b) Si no podemos:</p> <p><i>«Tomamos nota de lo ocurrido y en breve nos pondremos en contacto con usted para darle una solución.»</i></p>

Actividad propuesta 3.10

Ana García trabaja en REPARCAR, un taller mecánico de automóviles, y acaba de descolgar el teléfono a Julio Aparicio, un cliente enfadado. Como es la primera vez que se ve en esta situación, no ha respetado alguna de las pautas que acabamos de explicar. Identifica qué pautas no ha respetado.

- Ana García: Buenos días, habla con REPARCAR, mi nombre es Ana García, ¿en qué puedo ayudarle?
- Julio Aparicio (gritando): Buenos días. Llamo para decirles que son unos incompetentes y que ahora mismo voy a ponerles una reclamación en la Oficina de Consumo.
- Ana García (nerviosa): A mí no me grite ni me venga con amenazas.
- Julio Aparicio (gritando): Pues claro que le grito, estoy en mi derecho después de lo que me han hecho.
- Ana García: Seguro que no es para tanto.
- Julio Aparicio: Pues claro que es para tanto, me acaban de arruinar las vacaciones.
- Ana García (más tranquila): ¿Cómo que le hemos arruinado las vacaciones?, ¿qué ha pasado?
- Julio Aparicio: Este lunes recogí mi coche después de que ustedes le hicieran la revisión anual que le tocaba y hoy no he podido pasar la ITV.
- Ana García: Entonces comprendo su malestar. Pero, ¿por qué no pudo pasar la revisión oficial?
- Julio Aparicio: Porque me dijeron que los frenos estaban en mal estado y tengo que repararlos.
- Ana García: Ahora comprendo pero, ¿por qué dice que le hemos arruinado las vacaciones?
- Julio Aparicio: Pues porque hoy nos íbamos a ir toda la familia con el coche a la playa. Ya teníamos reservado el hotel.
- Ana García: A ver si le he entendido bien. No se pueden ir hoy de vacaciones al no haber pasado la ITV el coche por tener los frenos en mal estado y, además, si no se van hoy van a perder la reserva del hotel en la playa.
- Julio Aparicio: Por fin creo que ha entendido mi enfado.
- Ana García: Siento mucho lo ocurrido, señor Aparicio. Ahora mismo voy a informar de lo ocurrido para que le pongan un coche de sustitución y pueda irse de vacaciones con su familia.

3.7. Normas para hablar correctamente por teléfono

De nada servirá nuestra postura erguida, que sonriamos o que no gritemos, si al hablar no se nos entiende porque no vocalizamos bien, nos expresamos de forma poco clara o utilizando expresiones inapropiadas.

3.7.1. Uso del tratamiento adecuado

- En principio se debe tratar al interlocutor de **usted**, salvo que explícita o implícitamente nos pida lo contrario.
- Se emplea **don** o **doña** si se llama a la persona por su nombre de pila, y **señor** o **señora** si se llama a la persona por su apellido.

Sabías que...

Según el *Diccionario de la lengua española*, **tratamiento** es el título de cortesía que se da a una persona. Por ejemplo: **usted**, **señoría**, **excelencia**, etc.

3.7.2. Uso correcto de la voz

- Durante la toma de contacto y la despedida, la voz debe ser tranquila y natural.
- Durante el desarrollo de la conversación la voz ha de ser más enérgica y persuasiva.
- Si tenemos que rebatir objeciones, la voz debe ser más reposada y tranquilizante.
- En todo momento el volumen de voz tiene que ser moderado.

Sabías que...

Existen ejercicios que nos ayudan a vocalizar correctamente. Uno de ellos consiste en leer un texto a la vez que sujetamos un bolígrafo o un corcho de botella con los dientes.

3.7.3. Vocalización

Debemos vocalizar adecuadamente y, si es necesario, no dudar en deletrear una palabra.

3.7.4. Claridad y concisión

- **Claros:** debemos emplear frases cortas evitando palabras innecesarias.
- **Concisos:** nos tenemos que centrar en el tema sin divagar.

Sabías que...



Usamos los diminutivos para subrayar el tamaño pequeño de algo o de alguien. Los diminutivos más universales son los acabados en *-ito/ita*, pero según la zona donde residamos este sufijo cambia. Así, por ejemplo, en Aragón se acostumbra a utilizar *-ico/ica*.

3.7.5. Palabras y expresiones que debemos evitar

- Se deben evitar expresiones agresivas en tono desafiante. Por ejemplo: «verá cómo es cierto lo que digo...», «voy a demostrarle que tengo razón...», «¿me está escuchando?», «¿lo ha entendido?».
- **Negaciones:** «no», «de ningún modo», «no lo creo», «en absoluto», «está usted equivocado».
- **Expresiones negativas** que inducen a contestar «no». Por ejemplo: «¿no quiere usted algo más...?», «¿no le interesaría...?».
- **Futuros condicionales:** «sería interesante...», «deberíamos...».
- **Superlativos y diminutivos:** «sumamente inteligente», «malísimo», «pobrecito», «bajico».
- **Palabras técnicas** o de uso interno: si utilizamos palabras que el interlocutor no comprende, lo pondremos en una situación incómoda.
- Palabras como «hasta luego», «vale», «o sea», «entonces», «vamos a ver», etc.
- Uso de **muletillas**, es decir, palabras que utilizamos de forma reiterada apoyándonos en ellas para elaborar mentalmente la respuesta que vamos a dar. Por ejemplo: «¿no?», «correcto», «le comento», etc.

■ Qué no debemos decir y alternativas posibles

En la siguiente tabla sintetizamos algunas expresiones que no debemos decir junto con las alternativas posibles.

Tabla 3.8. Qué no se debe decir y sugerencias

En qué momento	Qué no decir	Cambiar por...
1. Al contestar	«¿Sí?», «diga...»	«Buenos días/tardes, habla con... ¿en qué puedo ayudarle?»
	«¿Qué quiere?»	«¿Podría decirme el motivo de su llamada?»
	«¿Usted es él que llamó ya tres veces?»	«Creo que usted ya llamó antes, ¿no es así?»
2. Durante la conversación	«¿Me entiende?»	«¿Me explico con claridad?»
	«No me ha entendido.»	«No me he explicado con claridad.»
	«Póngame con...»	«Por favor, ¿podría ponerme con...?... Gracias.»
3. Al despedirnos	«Adiós.»	«Adiós, buenos días.»
	«Vuelva a llamar en otro momento.»	«Gracias por su llamada. Buenos días/tardes.»
		«Le sugiero que vuelva a llamar en otro momento.»

«Perdone que le moleste...»: en ocasiones la persona que llama utiliza esta frase. Es importante que le indiquemos que no es una molestia, porque si no decimos nada, estaremos aceptando que efectivamente nos molesta.

Actividad propuesta 3.11

Miguel Romero es el recepcionista de la empresa CALZADOS ALCOY, SA, y recibe una llamada de don Pedro Lombarde, el director de una empresa a la que se le hizo una venta hace unos pocos días. Don Pedro desea hablar con el jefe de ventas.

Establece, en un máximo de siete líneas, cómo podría ser la conversación entre ambos.

Actividad propuesta 3.12

Analiza las siguientes expresiones y cámbialas si lo consideras necesario:

- Le he dicho un montón de veces que...
- Es imposible aplicarle el descuento que nos solicita.
- No lo sé...
- Vale, hasta luego.

3.8. El correo electrónico como alternativa al teléfono

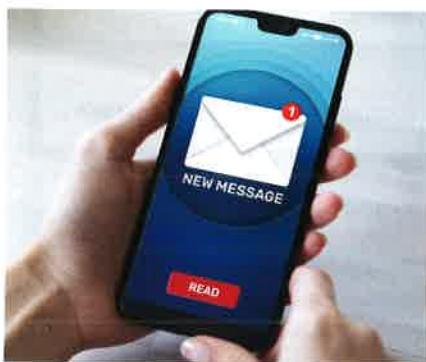


Figura 3.7. El correo electrónico está desplazando al teléfono como medio de comunicación en las empresas.

Como dijimos en la introducción, el correo electrónico está desplazando al teléfono, y esto es así porque ofrece una serie de ventajas contra las que el teléfono no puede competir. Y de la misma manera que existen normas para el uso correcto del teléfono, también las hay respecto de la adecuada utilización del correo electrónico.

3.8.1. Ventajas respecto a otros medios

- **Rapidez:** al permitir una difusión del mensaje casi instantánea, lo cual supone, a su vez, un inconveniente porque una vez enviado, no hay posibilidad de rectificación.
- **Multidifusión:** podemos enviar el mismo mensaje a multitud de destinatarios de modo muy sencillo y rápido a través de las listas de distribución.
- **Confidencialidad:** para acceder al correo se requiere una contraseña.
- **Seguridad:** con el uso del correo eliminamos el riesgo de no recepción del mensaje, hecho que ocurre con el teléfono cuando la persona con la que queremos comunicarnos no se encuentra disponible. El correo permanece hasta que el receptor lo abre.
- **Recordatorio:** gracias a que los mensajes recibidos permanecen en la bandeja de entrada (salvo que se borren expresamente), es posible recordarlos en cualquier momento.

3.8.2. Normas de redacción del correo electrónico

Su redacción es similar a la de las cartas comerciales, pero ha de ser mucho más concisa, porque la lectura en la pantalla es más incómoda y, además, cada vez hay más saturación de mensajes. Las normas que debemos seguir son:

- **Breveedad:** el mensaje debe ser escueto y conciso. Si queremos extendernos en la explicación del asunto, es preferible hacerlo con un documento adjunto. El asunto no debe contener más de tres o cuatro palabras.
- **Una sola idea:** lo recomendable es incluir únicamente una o dos ideas.
- **Estructurar los párrafos:** facilita la lectura separar las ideas en párrafos y separar estos con una línea en blanco.
- **Inteligibilidad:** se deben emplear expresiones sencillas, comprensibles y frases cortas.

- **Respeto y formalidad:** el grado de formalidad que le demos dependerá del destinatario. Como norma general, deberá ser mayor cuando el destinatario sea externo a la organización.

3.8.3. Errores comunes

A menudo se cometan algunos errores en el uso profesional del correo electrónico que tenemos que intentar evitar. Son los siguientes:

- **No revisar lo que escribimos:** las prisas muchas veces nos llevan a enviar los correos sin haberlos revisado previamente.
- **No responder rápidamente:** deberíamos contestar antes de 24 horas. La persona que lo envió puede pensar que no le hemos dado importancia.
- **No firmar de forma profesional:** conviene indicar nuestro nombre, así como el cargo y el nombre de la organización.
- **No cuidar la ortografía:** aunque no se trate de una carta comercial, también debemos prestar atención a la ortografía y los signos de puntuación.
- **Escribir todo en mayúsculas:** escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar.
- **Utilizar estilos y adornos innecesarios:** no se debe abusar de estos recursos salvo que el contenido lo requiera.
- **Utilizar emoticonos:** da una imagen muy poco profesional.
- **Enviar correos innecesarios:** debemos ser conscientes de que abrir y leer un correo requiere tiempo y esfuerzo. Por eso solo debemos enviar los que sean precisos.



Figura 3.8. El uso de emoticonos da una imagen poco profesional a los correos electrónicos.

Actividad propuesta 3.13

Visualiza el vídeo que encontrarás en la dirección <https://www.youtube.com/watch?v=mQqoTI7azk> en el que aprenderás a configurar la aplicación Microsoft Outlook para prevenir errores con el correo electrónico, retardando su envío.



Cuando acabes, responde a las siguientes preguntas:

- ¿Cuándo nos solemos dar cuenta de que hemos enviado un correo equivocado?
- ¿Qué utilidad tiene retardar el envío de los correos electrónicos?