

	<p>INSTITUCIÓN EDUCATIVA FEMENINA DE ENSEÑANZA MEDIA</p> <p>QUIBDÓ</p> <p>Año: 2021</p>	<p>ÁREA: Comercio</p> <p>Guía: X FECHA: 2021</p> <p>Tema: La atención telefónica, Importancia de la Voz, Como mejorar la habilidad de la escucha, Como crear una imagen profesional, Lo que no debes hacer, Plan de atención telefónica</p> <p>Grado: Once ASIGNATURA: Comunicación Empresarial</p> <p>Docente responsable: Luzmila Córdoba Hidrobo</p>
---	--	--

COMPETENCIAS

1. Interpretativa
2. Comprensiva
3. Comunicativa
4. Laboral
5. Empresarial

INDICADORES DE DESEMPEÑO

SER:	
SABER:	
SABER HACER:	

INSTRUCCIONES

A continuación van a desarrollar la guía acerca de: La atención telefónica, Importancia de la Voz, Como mejorar la habilidad de la escucha, Como crear una imagen profesional, Lo que no debes hacer, Plan de atención telefónica.

- Trabajar en el cuaderno de comunicación empresarial.
- Socialización y evaluación de la guía.
- Hacer un glosario con cada tema.
- Copiar los conceptos en forma resumida.
- Desarrollar las actividades de aprendizaje.
- Socialización y evaluación de la guía.

La atención telefónica

la atención telefónica -factor primordial en el concepto global de "CALIDAD- es uno de los aspectos más importantes en la atención al cliente. Este proceso de comunicación requiere un trato más exquisito si cabe, que la "atención presencial" porque la ausencia de contacto visual impide percibir los gestos, reacciones y dudas del cliente (armas cruciales para todos los vendedores).

¿Qué debe percibir a través de ella el cliente?

Entusiasmo

Interés

Expresividad

Sinceridad

Confianza

Cortesía

Optimismo y amabilidad (ello se logra sonriendo al teléfono, la sonrisa genera eficacia, expresa buen humor; el cliente lo percibe.)

Invitación a comunicar

Vocalizar correctamente (encajar el teléfono en la barbilla distorsiona la voz)

- Para hacer frente a cualquier imprevisto conviene disponer de la documentación necesaria que permita informar y asesorar (cuadernos específicos, formularios, tarifas de precios...)
- Realice un guión básico con los pasos a seguir y tome los detalles importantes de la conversación (fechas, cifras...)
- El orden es fundamental: Anote la fecha en que se realizó la queja o consulta y el tiempo en que debe ofrecerse al cliente una respuesta.
- Establezca una ficha para cada cliente y actualícela; anote los cambios de determinados datos (números de teléfono, domicilio, observaciones importantes.).

AL DESCOLGAR..

-Debe coger el teléfono antes de la 3ª llamada

-Saludar cortésmente Concentrarnos en esa llamada

DURANTE LA LLAMADA..

- Averiguar los motivos
- Hablar con ritmo lento; Nos entenderán mejor y ofrece seguridad
- Vocalizar correctamente (el mensaje se entenderá mejor)
- Tomar notas
- Hablar con optimismo (el interlocutor no debe percibir desgan)
- Si durante la conversación no entendemos algo, bajemos un poco el tono para decir “disculpe, pero no le oigo bien, ¿puede repetírmelo, por favor?”.
- Evitar las muletillas “si, vale, claro, ya..”
- Si recibimos una llamada que pertenece a otro departamento, encargarnos de derivarle a dicho departamento o persona responsable.

AL DESPEDIRSE..

- Mantener una actitud amable
- Agradecer la llamada
- Despedirse correctamente
- No colgar antes que el interlocutor lo haga

TENGA EN CUENTA QUE..

- Siempre debe haber alguien que atienda el teléfono
- Debe identificarse inmediatamente (nombre - empresa / Departamento / motivo)
- Diríjase al interlocutor utilizando el “usted”
- Escuche a su interlocutor y anote sus sugerencias
- Evite un exceso de cordialidad, pero también el uso de demasiados tecnicismos
- Si hay que interrumpir, se hará con amabilidad
- Independientemente de las circunstancias debemos mostrarnos siempre amables, pacientes y tolerantes.
- Adapte el lenguaje a su interlocutor
- No podemos decir “le atenderán enseguida” cuando en realidad el cliente debe esperar varios minutos. Es preferible devolverle nosotros la llamada cuando podamos atenderle.

El uso del teléfono refleja el “estilo” de la empresa

Una telefonista ineficiente no es rentable

Recomendaciones.

- No debemos reflejar nuestro estado de ánimo
- Debemos responder a todos los mensajes recibidos
- Tiene prioridad el cliente presencial; Si atendiendo a alguien suena el teléfono seamos breves con esa llamada.
- No sea un oyente pasivo. Escuche atentamente y utilice expresiones de asentimiento
- Una interrupción debe hacerse con tacto y amabilidad.
- Si una llamada es inoportuna no debemos reflejar molestia
- En el comercio comuníquese a alguien una llamada, con educación (sin indiscreciones, ni gritos)
- Mientras el aparato esté descolgado evitemos hacer comentarios.
- Seamos profesionales y evitemos expresiones como cielo – solete – cariño, chata.
- Deletrear nombres y repetir datos o cifras “aseguran” el mensaje
- Trate con la misma deferencia a todo el mundo.
- Emplee un tono cordial, nunca familiar.
- Un tono de voz muy elevado se considera de mala educación, pero demasiado bajo también resulta molesto.

Fórmulas de saludo:

- Oxford Asesores, Buenos días
- Oxford Asesores dígame
- Oxford Asesores, soy Concha Díaz, ..dígame (ó) ..¿en qué puedo ayudarle

La importancia de la voz

En el teléfono, todo lo que tenemos para hacernos entender es nuestra voz con lo que tenemos que hacerla sonar clara, positiva e interesada. El acento no es importante, pero sí lo es la claridad. Que nuestra voz suene entusiasta al final del día puede ser una labor muy dura, pero lo intentamos. Para conseguir que nuestra conversación se escuche claramente, sea muy cuidadoso en la elección de sus palabras. La comunicación se facilita si usted

emplea palabras sencillas y frases fáciles de entender. Hay que evitar la jerga y las expresiones locales, ya que pueden no ser fácilmente entendidas por sus clientes. Por este motivo puede resultar una pequeña desventaja tener algún acento al hablar. Emplee su acento sacándole el máximo partido, hablando claramente y empleando una pronunciación correcta; los acentos pueden dar a su conversación un auténtico estímulo, ya que son únicos y pueden parecer muy atractivos.

En caso de duda, deletree el nombre; emplee para ello el alfabeto fonético. La exactitud es fundamental, y el descuido puede conducir a un malentendido y a una pésima imagen. Letras como la P y la B, la N y la M, la B y la V suenan prácticamente igual por teléfono, por tanto, deletréelas fonéticamente. Emplee una lista estándar internacional o créese una propia. Los clientes apreciarán su preocupación por la perfecta comprensión, y esta preocupación por la exactitud complementará su profesionalidad. Todo esto le ayudará a construir unas buenas relaciones con el cliente.

Cómo mejorar la habilidad de escucha

A continuación, te damos algunos consejos para mejorar la habilidad de la escucha. Reconocer nuestras distracciones más frecuentes y aislarlas - Recuerda las razones de por qué estás escuchando o por qué tienes que escuchar. Te puede servir para prepararte para una escucha activa. - Trata de tener una mente abierta para tratar temas controvertidos o no interesantes en tu opinión. Trata de encontrar ese punto neutral o ese punto de interés. - Escucha las ideas. La persona que sabe escuchar, sabe seleccionar de una conversación cuáles son las principales ideas, las ideas esenciales del mensaje y cuales no. - Practica la escucha activa. En el teléfono tenemos que incrementar las veces que decimos: "Sí"; "Entiendo"; "Vale"; "Mm"; para que nuestro interlocutor esté totalmente seguro de que le escuchamos. También es muy positivo si intercalamos una pregunta como: ¿Entiendo que lo que me está diciendo es? por lo que podemos chequear al mismo tiempo que estamos entendiendo lo mismo que nos quieren decir.

Cómo crear una imagen profesional

En esta lección hacemos un poco de resumen de lo que se debe y no se debe hacer para ayudar a crear una imagen profesional. **Lo que debes hacer.**

- Actúa con naturalidad
- Sonríe
- Sé sincero
- Mantén informado al cliente
- Ten toda la información relevante encima de tu mesa

-Emplea el nombre y apellidos del cliente e identifícate

Lo que no debes hacer.

- Mantener al cliente en suspenso
- Taparte la boca
- Hablar a la vez con otros compañeros
- Infravalorar a tu cliente
- Hacer promesas que no se puedan cumplir
- Enrollarte por teléfono
- Ser negativo

Plan de Atención Telefónica

Es necesario desarrollar e implementar un Plan de Atención Telefónica:

- Determinar el objetivo y los elementos con los que se cuenta y los que necesita.
- Haga una lista de llamadas telefónicas diarias, es decir, de los clientes a llamar.
- También es importante homogeneizar el manejo de la información básica que proporciona el personal que atiende las llamadas telefónicas. Suele suceder que, si usted solicita una cotización de un producto o servicio a una empresa, en diferentes ocasiones y/o con distintas personas, los datos proporcionados no sean los mismos.

ACTIVIDADES – ejercicios por resolver

Taller de afianzamiento Conteste

o comente en forma acertada las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son las ventajas de la comunicación telefónica?
2. Señale alguna regla de cortesía que lo ayudarán a desarrollar buenos modales al usar el teléfono
3. ¿Qué datos importantes deben anotarse cuando se toma un mensaje telefónico para un jefe?
4. ¿Quién debe colgar el auricular primero cuando se ha terminado una conversación: quien origina la llama o quien la recibe?
5. Seleccione un párrafo que sea de agrado y lea en voz alta y luego evalúe su voz usando las mismas preguntas. Compare ambas evaluaciones. También puede grabar su voz y evaluarla usted mismo.

- ¿Pronuncie cada palabra en forma correcta y clara?
 - ¿Es el volumen de la voz apropiado para la ocasión?
 - ¿Es la voz agradable (libre de aspereza y ronquera)?
 - ¿Es el tono de la voz muy alto bajo bien modulado?
 - ¿Tiene la voz un tono alegre?
 - ¿Demuestra la voz entusiasmo?
 - ¿Habla a una rapidez normal?
 - ¿Es el lenguaje simple y preciso?
 - ¿Es la voz interesante y variada?
 - ¿Demuestra la voz que se está dando atención completa a la conversación?
6. Redacte en forma de dialogo dos llamadas, una que reciba y otra que haga un oficinista. Plantea la situación y desarrolle el dialogo.

MEDIOS / MATERIALES / RECURSOS
Recursos humanos
Teléfono
Guía

BIBLIOGRAFIA Y / O WEB GRAFIA
Guía de atención al cliente.

FORMATO DE RÚBRICA PARA EVALUAR LA ATENCION TELEFONICA

CRITERIOS	DESEMPEÑO			
PARA	SUPERIOR	ALTO	BASICO	PENDIENTE PARA RETROALIMENTAR
EVALUACION	5	4	3	
Contenido	Domina y comprende significativamente el tema.	Razona y entiende el tema.	Razona y entiende algunas partes del tema.	No parece comprender ni interpretar muy bien el tema.
Registro de habla	Utiliza con éxito la lengua culta formal, habla con precisión.	Utiliza con facilidad la lengua culta formal, y buena precisión.	Utiliza con dificultad, la lengua culta formal, mezcla los registros	No utiliza la lengua culta formal y todo se centra en muletilla.

			afectando precisión.	
USO DE LA VOZ	El tono, el ritmo y la vocalización favorecen ampliamente la comprensión del tema.	El tono, el ritmo y la vocalización favorecen la comprensión del tema.	El tono, el ritmo y la vocalización demuestran poco dominio del tema.	El tono, el ritmo y la vocalización no demuestran el dominio del tema.
Vocabulario	Utiliza un vocabulario amplio y no repite palabras.	Utiliza un vocabulario agradable.	Utiliza un vocabulario limitado.	Utiliza un vocabulario limitado y repite palabras.