Materia Etiqueta de Negocios

*Prof Rosa María López Larios*



**Grupo: 43A / 83A**

**Caso Práctico**

|  |  |
| --- | --- |
| **TEMA: Imagen empresarial**  **Subtema: Imagen en la etiqueta telefónica** | **Clases: 11-12**  **Fecha: Marzo 12 al 16** |

**OBJETIVO:**

Identificar situaciones que favorecen o deterioran la imagen en la etiqueta telefónica reconociendo la importancia de la etiqueta telefónica para dar una buena imagen empresarial.

**INTRODUCCIÓN**:

Toda conversación o diálogo entre las personas debe estar regulado por normas para que sea efectivo y productivo. El teléfono es una especie de traductor de estados de ánimo, el interlocutor o cliente puede evidenciar rápidamente lo que hace el trabajador, e interpreta el compromiso para solucionar su situación, a través del tono que emplea y la forma como responde por ello el asistente telefónico debe cuidar la imagen empresarial.

**DESARROLLO:**

En el call center de una institución bancaria se presentaron las siguientes situaciones durante una llamada telefónica de un cliente:

1. El teléfono sonó doce veces para que el personal tomara la llamada, el asesor telefónico contestó la llamada “Si Diga” sin indicar el nombre del banco ni saludar ni dar su nombre
2. El asesor telefónico trató de “tú” al cliente y lo dejó esperando sin indicarle que suspendería la llamada para preguntar el status de su caso. El cliente se molestó por el tiempo de espera que fue de cinco minutos
3. Posteriormente le indico al cliente que iba a transferir la llamada e intencionalmente la terminó debido a que le molestó el tono del cliente

**PREGUNTAS:**

1. Identifica los errores detectados en los puntos anteriores
2. Menciona cuáles debieron ser las actitudes correctas siguiendo la etiqueta empresarial en llamadas telefónicas
3. Menciona cómo afecta a la imagen de la empresa un asesor telefónico con el comportamiento como el del ejemplo anterior

**SOLUCIÓN:**

Contesta detalladamente las preguntas del caso anterior, dando tus propios argumentos, y prepara tu solución en hojas por separado a mano, para ser entregada de acuerdo a las especificaciones para la elaboración de trabajos dadas en clase.