Materia: Etiqueta de Negocios

*Prof Rosa María López Larios*

**Grupo: 53A / 53B**

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

**OBJETIVO:**

Reconocer la importancia de la etiqueta telefónica para dar una buena imagen empresarial identificando aspectos que favorecen o limitan la continuidad de una conversación

**INSTRUCCIONES**

Revisar la información contenida en el presente documento y realizar un mapa mental referente al tema. Documento para elaborar en el cuaderno de notas.

**CONTENIDO:**

**INTRODUCCION**

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.

**DESARROLLO**

Es importante considerar que en la conversación telefónica: desaparece el lenguaje corporal, se incrementa la importancia de las palabras, y por lo tanto el tono de voz se vuelve lo más importante.

Los aspectos que dificultan una conversación telefónica son: lo que se oye, lo que se escucha, lo que se comprende y lo que se asimila. Por otra parte se presentan interferencias de canal como el ruido, por actividades simultáneas, y por cansancio.

Dentro de las reglas para atender una llamada telefónica se encuentran:

* Contestar el teléfono cuando suene de una a tres veces
* Saludar a la persona que llama
* Dar el nombre de quien contesta
* Preguntar al cliente si le puede ayudar
* Siempre tratar de usted a todos los clientes
* Si requiere que el cliente lo espere, dele un cálculo aproximado de cuánto tendrá que esperar
* Avisar al cliente el motivo de la espera
* Durante la espera mantenga un contacto cada 20 ó 30 segundos con el cliente
* Agradézcale por haber esperado
* Ofrézcale al cliente ayudarle usted mismo, tomar un mensaje o transferirle la llamada a otra persona
* Responda el teléfono con un tono de voz adecuado y bien vocalizando
* Si trata con personas de otro país, hable despacio y claro
* Tenga paciencia para manejar todo tipo de persona
* En caso de transferir la llamada informe a la nueva persona de qué se trata y el nombre de quién está llamando
* Para finalizar, repita lo que usted piensa hacer de modo que tanto usted como el cliente queden conformes.
* Pregunte a quien llama si hay alguna otra cosa en la que usted pueda ayudarle. Eso le brinda al cliente una última oportunidad de recordar cualquier cosa que no haya dicho antes.
* Agradézcale al cliente el haber llamado y dígale cuánto aprecia que le haya brindado dado la oportunidad de servirle.
* Espere a que la persona que llama cuelgue primero de modo que la llamada no se corte cuando todavía esté hablando

Los puntos anteriores denotan un adecuado protocolo y etiqueta telefónica contribuyendo a un proceso de fidelidad exitoso como resultado de clientes satisfechos que desearán comunicarse nuevamente con la compañía.

Para cubrir los puntos anteriores es importante que el asesor telefónico cubra el siguiente perfil: ser positivo, optimista, paciente, dinámico, empático, responsable, autocontrolarse, capacidad de servicio.

Dentro de los elementos básicos de la voz se encuentran: vocalización, entonación y volumen

Entre las fórmulas de cortesía correctas se encuentran:

Buenos días, tardes, En qué puedo ayudarle?, Encantado de saludarle, Facilíteme sus datos si es tan amable, Si me permite, Tome nota si es tan amable, Un momento por favor, Transfiero su llamada con XX no se retire, Gracias a usted por su llamada.

Las formas incorrectas serían: Hola Buenos días, Qué quería? Dígame, Apunte, Anote, Le paso a, No me cuelgue, Adiós

Hay que evitar algunas acciones como comer, fumar, y hablar al mismo tiempo con otra persona. Se debe concentrar toda la atención en la persona que llama, y hacerla sentir importante. Evitar decir expresiones que solo denotan falta de compromiso y deterioran la imagen empresarial:

La persona que va a llamar debe tener a la mano información detallada de la persona a quien dirigirá su llamada, mencionar el motivo de la llamada, y escribir las preguntas a desarrollar durante la misma. Recordar que al llamar muchas personas pueden estar pendientes del comportamiento durante su llamada.

Asimismo es importante tomar en cuenta para evitar ser imprudente, llamar en horas en que se sabe que la persona se encuentra ocupada o descansando. Así mismo es de mal gusto llamar unos pocos minutos antes de terminar la jornada laboral, a menos que la persona en cuestión así lo indique.

**TAREA:**

Realizar una llamada telefónica para obtener información y verificar si la persona de atención telefónica cumple con las reglas de etiqueta y protocolo descritas anteriormente. Describir la secuencia de la llamada y en caso contrario indicar las fallas detectadas. Realizar anotaciones y comentarios de los errores detectados. Tarea para ser entregada de acuerdo a las especificaciones para la elaboración de trabajos dadas en clase y para comentarse en las sesiones correspondientes