



PROTOCOLO TELEFÓNICO

T **R** **A** **N** **S** **F** **O** **R** **M** **A** **T** **E**



PROTOCOLO TELEFÓNICO



MENÚ TEMÁTICO

- Introducción y propósito
- ¿Con quién interactuamos?
- Estilos de comunicación
- Uso de palabras apropiadas
- Guías para atender llamadas telefónicas
- Acciones para generar resultados
- Atendiendo reclamos de los clientes





PROTOCOLO TELEFÓNICO



INTRODUCCIÓN

En nuestra Institución hemos adoptado unos estándares de calidad que deben estar presentes en todo el quehacer. Esos estándares son: **Integración, Imagen, Cumplimiento y Efectividad**. Mediante la aplicación consistente de estos estándares al trabajo diario que realizamos, incluyendo el manejo efectivo de llamadas telefónicas, hacemos posible la calidad y excelencia en el servicio que exige la promesa a nuestros estudiantes:



**VIVE UNA EXPERIENCIA
UNIVERSITARIA ÚNICA**

Cuando nos comunicamos por teléfono tenemos la responsabilidad de asumir una actitud de servicio, respeto y cortesía para con los estudiantes, compañeros de trabajo, profesores, miembros de la comunidad universitaria y el público en general.



“La calidad en la atención al cliente es lo que nos diferenciará del resto.”



PROTOCOLO TELEFÓNICO



PROPÓSITO

El propósito de este módulo interactivo es fortalecer la forma en que utilizamos el teléfono...

- Uniformando la manera en que atendemos las llamadas telefónicas.
- Proyectando una actitud de servicio, respeto y cortesía.
- Concientizándonos de que las llamadas merecen nuestra pronta atención y respeto.

El teléfono se ha convertido en el medio que más utilizamos para interactuar con nuestros clientes internos y externos. Cuando nos comunicamos a través del teléfono tenemos la oportunidad única de crear una imagen positiva, tanto de nosotros como de la Universidad. Por ello, es importante seguir algunas reglas básicas para conducirnos y proyectarnos de forma correcta.





PROTOCOLO TELEFÓNICO



¿CON QUIÉN INTERACTUAMOS?



Indistintamente de nuestro rol, interactuamos con un sinnúmero de personas que tienen diversos intereses y necesidades. Independientemente sean clientes internos o externos, proveedores o estudiantes, nuestra responsabilidad es brindarles un servicio de alta calidad y tratarles con respeto y cortesía.

Para lograrlo, es necesario tomar en consideración algunos elementos importantes en la comunicación cuando utilizamos el teléfono.



Ejercicio de Repaso: Propósito del Protocolo Telefónico

Pregunta 1 de 4

Valor de punto: 10

Instrucciones: Determine si las siguientes premisas apoyan la promesa de servicio "Vive una Experiencia Universitaria Única".

1. La satisfacción de las personas con las que interactuamos por teléfono impacta la imagen de la Institución.

- Cierto
- Falso

PROPERTIES

On passing, 'Finish' button:

On failing, 'Finish' button:

Allow user to leave quiz:

User may view slides after quiz:

User may attempt quiz:

[Goes to Next Slide](#)

[Goes to Next Slide](#)

[After user has completed quiz](#)

[After attempting quiz](#)

[Just Once](#)



Properties...



Edit in Quizmaker



PROTOCOLO TELEFÓNICO



ESTILOS DE COMUNICACIÓN

Cada individuo se comunica conforme a su estilo y necesidades. Es importante que nos adaptemos al estilo del interlocutor. Teniendo esto en mente, debemos escuchar detenidamente la forma en que éste se comunica para poder identificar el estilo y así poder ajustarnos a sus necesidades.

Algunos estilos de comunicación son:

- **Personas orientadas a los sentimientos** – Estas personas prestan especial interés en expresar sentimientos. Les agrada la gente y se esfuerzan por ser correspondidos.
- **Personas detallistas** - Están interesadas especialmente en los hechos y datos específicos.
- **Personas orientadas a resultados** – Son personas interesadas en los resultados, no en los procesos.

En la medida en que pueda identificar el estilo de su interlocutor, más efectiva será la comunicación.





PROTOCOLO TELEFÓNICO



CUANDO NOS COMUNICAMOS

Continuamente estamos en comunicación con otras personas. Cuando lo hacemos a través del teléfono hay detalles que debemos tomar en consideración. Veamos algunos:

- Escuche activamente y transmita que está escuchando. La falta de atención se percibe y resulta molesta.
- Es importante mantener una postura física erguida, ya que la voz se distorsiona y decae.
- Debe estar relajado. La respiración sosegada da impacto a las palabras y suaviza la tensión que existe.
- Sonría, es una manera de comunicar simpatía, interés y amabilidad. La sonrisa se percibe instantáneamente y resulta agradable para el interlocutor.





PROTOCOLO TELEFÓNICO



CUANDO NOS COMUNICAMOS

Continuación...

- Procure que el tono de voz sea natural, articule correctamente y hable despacio.
- Evite los ruidos.
- Es fundamental no tapar con la mano el auricular. Las palabras que tratan de ocultarse, pueden ser oídas y tener un efecto desastroso.
- Si estornuda o tose, aléjese del auricular y seguido, pida disculpas.
- Evite conversaciones con otras personas mientras contesta el teléfono.
- No interrumpa. Eventualmente podrá expresarse.
- Provea información en su justa medida, no excederse, ni escatimarla.

USC
UNIVERSIDAD DEL
SAGRADO CORAZÓN



Ejercicio de Repaso: Estilos de Comunicación

Pregunta 1 de 3

Valor de punto: 10

Instrucciones: Seleccione la alternativa correcta.

Identifique los tres (3) estilos de comunicación que utilizan las personas para comunicarse.

- Orientado a los sentimientos, creativos y detallista.
- Orientado a resultados, orientado a los sentimientos y detallista.
- Orientado a resultados, detallista y específico.

PROPERTIES

On passing, 'Finish' button:

On failing, 'Finish' button:

Allow user to leave quiz:

User may view slides after quiz:

User may attempt quiz:

[Goes to Next Slide](#)

[Goes to Next Slide](#)

[After user has completed quiz](#)

[After attempting quiz](#)

[Just Once](#)



Properties...



Edit in Quizmaker



PROTOCOLO TELEFÓNICO



USO DE PALABRAS APROPIADAS

Cuando hablamos, mentalmente estamos eligiendo las palabras que vamos a utilizar. En ocasiones, no reflexionamos sobre el efecto que pueden causar las palabras que utilizamos en otras personas. Debemos ser cuidadosos al elegir las palabras y forma de contestarle a las personas con las que interactuamos, tanto a través del teléfono como en persona.

Veamos a continuación algunas alertas para evitar crear una mala impresión.

- Evite usar siglas, palabras técnicas o de uso interno que el interlocutor pueda desconocer.
 - ▶ *Ejemplos: Puede comunicarse al CEDTEC. Le transfiero su llamada a IPEDCO.*
- Jamás conteste con otra pregunta.





PROTOCOLO TELEFÓNICO



USO DE PALABRAS APROPIADAS

Continuación...

- Cuando el interlocutor utilice la frase “lo molesto para...” recuérdle que no es ninguna molestia, es un gran momento para acentuar la cortesía telefónica.
 - ▶ *Ejemplo:*

Cliente: Buenas tardes, disculpe que lo moleste. Necesito comunicarme con el Director del Centro de Cómputos.

Empleado: No es ninguna molestia. Con gusto le comunico.
- No utilice muletillas o palabras que utilizamos en forma reiterada. Usualmente pasan desapercibidas para nosotros, sin embargo, quien lo escucha lo percibe claramente.
 - ▶ *Ejemplos: ¿Me entiende?, ¿Soy claro? ¿Me expliqué correctamente?*
- Evite palabras que subestimen al cliente.
 - ▶ *Ejemplos: Es obvio, lógicamente, etc.*

USC
UNIVERSIDAD DEL
SAGRADO CORAZÓN



Ejercicio de Repaso: Uso de Palabras Apropriadas

Pregunta 1 de 5

Valor de punto: 10

Instrucciones: Seleccione y coloque en la ventanilla provista, haciendo uso del ratón (*mouse*) la forma correcta de expresarse durante una comunicación telefónica.

1. Saludo: Hello!



¿Hola?

¿Quién habla?

Buenos días, oficina..., habla..., ¿en qué puedo



Properties...



Edit in Quizmaker



PROTOCOLO TELEFÓNICO



LLAMADAS TELEFÓNICAS

Usualmente manejamos dos tipos de llamadas.

- Las **llamadas entrantes**, aquellas que recibimos.
- Las **llamadas salientes**, las que nosotros generamos a terceros.

En ocasiones, no podemos resolver la necesidad de la persona que llama. Algunas llamadas requieren ser transferidas a un compañero que pueda atenderlas.

Sin embargo, es nuestra responsabilidad demostrarle al interlocutor que tenemos un interés genuino en ayudarlo y vamos a canalizar la llamada para atender su necesidad.

Veamos de forma gráfica el flujo de una llamada recibida.





PROTOCOLO TELEFÓNICO

T R A N S F O R M A T E

FLUJO DE UNA LLAMADA RECIBIDA



Conteste en o antes del 3er timbre

Salude
*Buenos días /
Buenas tardes...*

Identifique su oficina
Oficina de ...

Identifíquese, diga su nombre
Le habla ...

Ofrezca ayuda
¿En qué le puedo ayudar?

¿Puede resolver la necesidad?

¿Está ocupado?

SÍ

SÍ

Explique y anote los datos para devolver la llamada

Si está con alguien al frente, pida permiso

NO

NO

Despídase

Provea respuesta

Si su compañero no se encuentra, indíquelo al interlocutor y tome el mensaje.

NO pasar y colgar



Explique y transfiera a quien corresponda



PROTOCOLO TELEFÓNICO



FLUJO DE UNA LLAMADA RECIBIDA

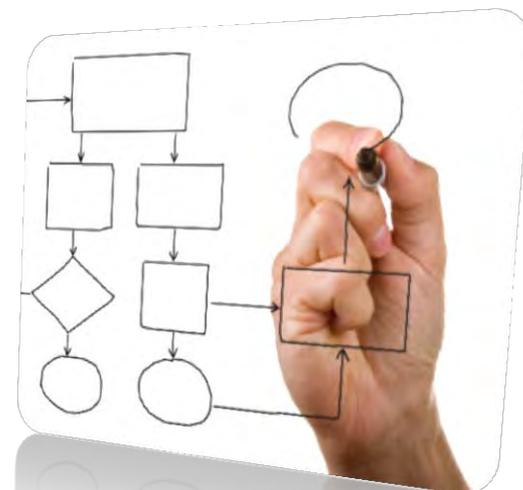
Continuación...

Como muestra el diagrama anterior, es importante asegurarnos de estar en continua comunicación con el interlocutor, ya sea que podamos resolver su necesidad o no.

Aún cuando transfiramos la llamada, debemos mantener la comunicación y asegurarnos que el interlocutor sea atendido. En el caso de que la persona que deba proveer la información no esté disponible, es recomendable documentar el caso y anotar los datos del contacto, de forma que la persona pueda devolver la llamada.

A continuación, veamos algunas guías para atender las llamadas recibidas.

USC
UNIVERSIDAD DEL
SAGRADO CORAZÓN





PROTOCOLO TELEFÓNICO



AL RECIBIR UNA LLAMADA

Para ser más efectivos en el manejo de las llamadas, debemos:

- Contestar el teléfono en o antes del tercer timbre.
- Responda con un tono de voz adecuado y hable despacio.
- Si la extensión de teléfono que suena no es la suya, conteste como si lo fuera.
- Responda con palabras o frase amable, sencilla y directa.
- Ofrezca respuestas de manera rápida, clara y precisa.
- Utilice un saludo apropiado:
 - ▶ Buenos días → hasta las 12:00 m.
 - ▶ Buenas tardes → de 12:01 p.m. a 6:59 p.m.
 - ▶ Buenas noches → de 7:00 p.m. a 12:59 p.m.



*¡Buenas tardes!
Oficina de ...
Le habla ...
¿En qué le puedo ayudar?*





PROTOCOLO TELEFÓNICO



DURANTE LA LLAMADA

- Trate de “usted” a todas las personas. La persona que genera la llamada será quien le indique si puede tutearla.
- Personalice la conversación, llame al interlocutor por su apellido o título de tenerlo (ingeniero, abogado, etc.).
- Evite la informalidad, no utilice frases cariñosas o diminutivos.
- Debe tener paciencia y nunca perder los buenos modales.
- Evite dejar a la persona en espera.
 - ▶ De ser necesario, indague si la persona puede esperar o preguntar si alguna otra persona puede ayudarle.
 - ▶ Si la persona no puede esperar, pídale sus datos y devuelva la llamada a la mayor brevedad. No olvide anotar el nombre, la empresa para la cual trabaja, el número de teléfono donde se le va a devolver la llamada, correo electrónico y todos aquellos datos relevantes (número de estudiante, si aplica).





PROTOCOLO TELEFÓNICO



LLAMADA EN ESPERA

1. Informe al cliente el motivo por el cual lo va a dejar en espera.
2. No disponga del tiempo del cliente, permita que él mismo decida si quiere esperar o vuelve a llamar.
3. No deje en espera a una persona por más de 30 segundos. De ser necesario, retome la llamada informando al interlocutor.
4. Cuando retome la llamada, comience con el nombre del cliente.





PROTOCOLO TELEFÓNICO



TRANSFERENCIA DE LLAMADA

- Transfiera sólo aquellas llamadas que usted no pueda atender.
- Asegúrese de conocer el teléfono para transferir llamadas. De ser necesario, acceda el directorio telefónico en la intranet.
- Informe al que llama acerca de la transferencia, con quien lo va a transferir y qué hacer si la llamada se desconecta.
- No transfiera la llamada de manera automática. Espere a que la persona a quien le está transfiriendo la llamada le conteste del otro lado.
- Cuando transfiera a otra área, espere que su compañero lo atienda. Infórmele el nombre de la persona que llama y el motivo de la llamada, evitando así que el interlocutor tenga que repetir nuevamente cualquier dato.





PROTOCOLO TELEFÓNICO



CUANDO TRANSFIERA UNA LLAMADA...

- Si la persona solicitada se va a demorar en atender el teléfono debe informarle al interlocutor.

Ejemplo:

“La persona que le puede ayudar se va a demorar atendiendo otra llamada. ¿Nos puede dejar sus datos para que pueda comunicarse con usted en cuanto le sea posible?”

- De ser necesario, anote el nombre, teléfono, número de estudiante o cualquier otro dato que agilice la gestión.
- Pase los datos del interlocutor a la persona que le corresponda el mensaje.





PROTOCOLO TELEFÓNICO



AL CONCLUIR LA LLAMADA

- Agradezca al interlocutor por la llamada.
- Pregúntele si usted ha logrado responder de forma apropiada a su solicitud y si hay algo más en que pueda ayudarle.
- Despídase cortésmente.
- En caso de ser necesario realizar seguimiento, infórmele al interlocutor. Confirme el número de teléfono para comunicarse con él.
- Haga una pausa.
- Espere a que el interlocutor corte la llamada antes que usted.





PROTOCOLO TELEFÓNICO



LLAMADAS SALIENTES

Cuando llamamos a proveedores externos o clientes, es igualmente importante conducirnos de forma adecuada, porque en ambos casos estamos representando a la Institución. Veamos algunas reglas básicas que son necesarias para proyectarnos de forma correcta y causar una buena impresión.

1. Utilice un tono de voz adecuado y claro, que la otra parte pueda entenderlo. Recuerde que la postura influye en la claridad de la voz.
2. Identifíquese cuando llame, diga su nombre y el de la Institución. De esta forma le facilita a la persona que contesta el tomar el mensaje o canalizar la llamada.
3. Pregunte por la persona que desea hablar de forma adecuada, llamándola por señor o señora, título profesional (licenciado, ingeniero, profesor, etc.), nombre y apellido. Recuerde utilizar la palabra mágica, por favor.





PROTOCOLO TELEFÓNICO



LLAMADAS SALIENTES

Continuación...

4. Si se equivoca al llamar, pida disculpas por el error. No cuelgue el teléfono de forma inmediata.
5. Sea breve y preciso en su mensaje. Evite mantener conversaciones largas, comuníquese el propósito de su llamada de forma breve y concisa.
6. Si su llamada tiene como propósito contestar un mensaje de una conversación anterior, debe hacerla en los términos de día y hora que le hayan especificado.
7. Agradezca a todas las personas que intervienen en la llamada. Las personas estarán en mejor disposición de ayudarle... inténtelo y lo comprobará.

USC
UNIVERSIDAD DEL
SAGRADO CORAZÓN





PROTOCOLO TELEFÓNICO



DEJAR MENSAJE

Al dejar mensajes tanto por conducto de una secretaria o por un contestador automático, es importante comunicar claramente para quién es el mensaje, la finalidad, cómo y cuándo desea que lo contacte. Veamos algunas indicaciones básicas:



Destinatario

“Este mensaje es para....”

Quién llama
(nombre + empresa)

“Mi nombre es..., de la oficina... de la Universidad del Sagrado Corazón...”

Finalidad

“es con respecto a...”

Dónde y cuándo
devolver llamada

“favor de devolver llamada entre 8:00 am y 4:00 pm, al teléfono 787-728-1515, extensión 1000.





PROTOCOLO TELEFÓNICO



ACCIONES PARA GENERAR RESULTADOS

- Si hace una promesa (conseguir un dato, volver a llamar, enviar un documento, etc.), asegúrese de cumplirla. No pierda credibilidad.
- Devuelva todas las llamadas recibidas durante su ausencia a la brevedad posible.
- Si utiliza un contestador automático, revíselo cada vez que tenga un mensaje grabado y devuelva la llamada.
- Si la conversación se torna muy complicada, ofrezca disculpas por no poder ayudarlo y transfiera la llamada al director o supervisor de la unidad.



Ejercicio de Repaso: Protocolo Telefónico

Pregunta 1 de 6

Valor de punto: 10

Instrucciones: Identifique la secuencia correcta al atender una llamada en la que usted puede resolver la necesidad.

1. Buenas tardes.
2. ¿En qué le puedo ayudar?
3. Oficina de Asuntos Estudiantiles.
4. Contestar en o antes del tercer timbre.
5. Le habla Francisco Pereira.
6. Despedirse.
7. Proveer respuesta.

PROPERTIES

On passing, 'Finish' button:

On failing, 'Finish' button:

Allow user to leave quiz:

User may view slides after quiz:

User may attempt quiz:

[Goes to Next Slide](#)

[Goes to Next Slide](#)

[After user has completed quiz](#)

[After attempting quiz](#)

[Just Once](#)



Properties...



Edit in Quizmaker



PROTOCOLO TELEFÓNICO

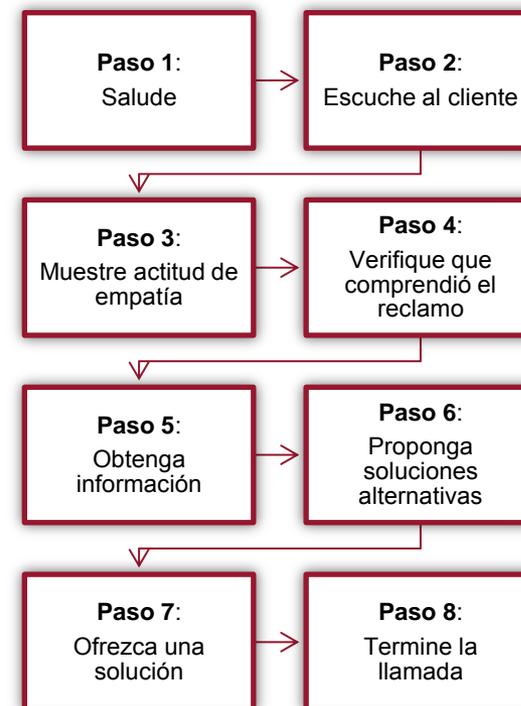


ATENDIENDO RECLAMOS DE LOS CLIENTES

El cliente que formula un reclamo, espera recibir una atención a la medida de sus expectativas y una solución en el menor tiempo posible.

De usted depende transformarla en una oportunidad para reforzar la imagen de la empresa ante el cliente.

1. Salude, identifíquese con su nombre.
2. Escuche al cliente. Escuche sus sentimientos. Déjele saber que lo está escuchando.
3. Muestre una actitud de empatía. Ofrezca disculpas por la atención recibida o la información incompleta o errada.





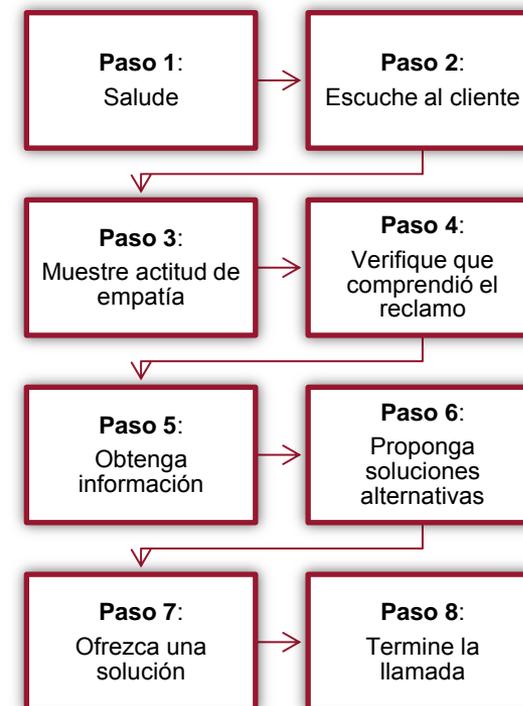
PROTOCOLO TELEFÓNICO



ATENDIENDO RECLAMOS DE LOS CLIENTES

Continuación...

4. Verifique que usted comprendió el reclamo. Repita la solicitud del cliente para verificar que le comprendió. *Ejemplo: "Entonces señor Flores, usted puede ver los cursos disponibles para matrícula, pero no puede hacer su elección, ¿eso es correcto?"*
5. Obtenga información. Si es necesario consulte en el sistema o a las personas competentes.
6. Proponga soluciones alternativas. Identifique las diferentes opciones que existen para resolver la situación.
7. Ofrezca una solución. No prometa más de lo que la organización puede hacer.
8. Termine la llamada. Pregunte si hay algo más en que pueda ayudarlo. Agradezca al cliente su llamada. Espere que el cliente corte antes que usted.



Ejercicio de Repaso: Atendiendo Reclamos

Pregunta 1 de 2

Valor de punto: 10

Instrucciones: Identifique el orden cronológico de los pasos al atender reclamos de clientes por teléfono.

1. Proponga soluciones alternativas.
2. Escuche al cliente.
3. Verifique que haya comprendido el reclamo.
4. Termine la llamada.
5. Acuerde una solución.
6. Muestre actitud de empatía.
7. Salude.

PROPERTIES

On passing, 'Finish' button:

On failing, 'Finish' button:

Allow user to leave quiz:

User may view slides after quiz:

User may attempt quiz:

[Goes to Next Slide](#)

[Goes to Next Slide](#)

[After user has completed quiz](#)

[After attempting quiz](#)

[Just Once](#)



Properties...



Edit in Quizmaker



PROTOCOLO TELEFÓNICO



EJERCICIOS DE APLICACIÓN

A continuación, presentamos algunas situaciones y diálogos para que usted pueda aplicar los conceptos y guías para el manejo de llamadas telefónicas discutidos en este módulo.

Para que pueda completar de forma exitosa el ejercicio, le recomendamos que:

- Lea cuidadosamente cada una de las situaciones.
- Tenga en mente la promesa de servicio a nuestros clientes “*Vive una Experiencia Universitaria Única*”.
- Identifique qué área de la conversación se puede mejorar para aumentar la satisfacción del interlocutor.

¿Está listo para el ejercicio?

Situación 1

Empleado: Buenos días, oficina..., le habla José Rivera. ¿En qué puedo ayudarle?

Estudiante: Buenos días, José. Me gustaría saber cuándo comienzan los exámenes finales.

Empleado: ¿Con quién hablo, por favor?

Estudiante: Mi nombre es Cristina Rivera, estudiante de maestría en Recursos Humanos.

Empleado: Señora Rivera, le recomiendo que llame a la Oficina de Programas Graduados para que le puedan orientar.

- Ningún error.
- La forma de preguntar el nombre.
- La acción recomendada.
- El saludo.

PROPERTIES

On passing, 'Finish' button:

On failing, 'Finish' button:

Allow user to leave quiz:

User may view slides after quiz:

User may attempt quiz:

[Goes to Next Slide](#)

[Goes to Next Slide](#)

[After user has completed quiz](#)

[After attempting quiz](#)

[Just Once](#)



Properties...



Edit in Quizmaker



PROTOCOLO TELEFÓNICO



RESUMEN



La imagen de la organización depende del modelaje de cada uno de los miembros que la componen. Ponga su grano de arena para tener una organización que se diferencie por el servicio de alta calidad y la cortesía a sus clientes.

Un miembro comprometido con la promesa de servicio “**Vive una Experiencia Universitaria Única**” se asegura de cumplir con el protocolo telefónico y dar la milla extra para asegurar que cada cliente se sienta satisfecho del servicio que recibe tanto presencial como a través del teléfono. No olvide las palabras mágicas al atender sus clientes: *por favor* y *gracias*.

¡Felicitaciones!

Usted ha completado este módulo.



PROCOLO TELEFÓNICO



AGRADECIMIENTO



Agradecemos la colaboración de los siguientes compañeros:

Beatriz Ortiz

Alicia Reyes

Decanato de Administración

Damaris Fortuño

Yezmin Hernández

Decanato de Asuntos Académicos y Estudiantiles

Raúl Cancel

Centro de Enriquecimiento a la Docencia (CEDTEC)

Glorivette Zabala

Estudiante del Programa de Estudio y Trabajo

Martín Osorio

Residencias Estudiantiles

Ricardo Aguirre

Oficina de Auditoría Interna