



E-LEARNING

Nivel 2



Cofinanciado por
la Unión Europea

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

WA02: Marketing de comunicación

Uso de habilidades de comunicación social y empresarial adecuadas para audiencias seleccionadas y resultados previstos

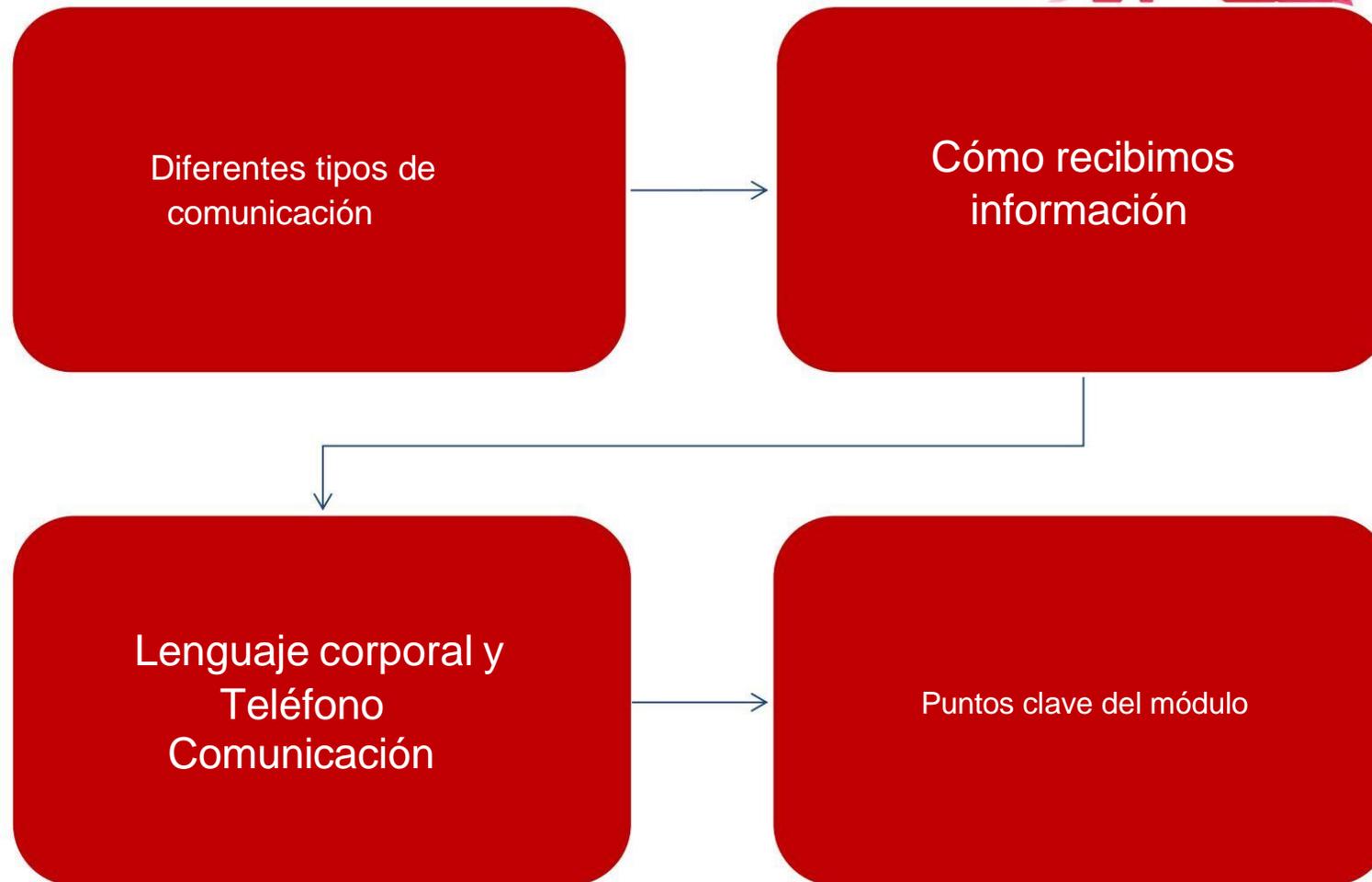
2.3 UTILIZAR LAS TÉCNICAS TELEFÓNICAS DE FORMA EFICAZ

LO3.1 Demostrar la capacidad de explicar los beneficios de una comunicación eficaz en el lugar de trabajo y de resolver problemas a través de la comunicación, así como de seleccionar los métodos más apropiados para las audiencias seleccionadas y los resultados previstos.

LO3.2 Demostrar la capacidad de aceptar el comportamiento y las opiniones de los demás y expresar frustración y desacuerdo de manera constructiva.



Mapa de ruta



Diferentes tipos de comunicación



Cara a cara

Teléfono

Texto

Correos electrónicos

¡La comunicación telefónica es importante!



Largas distancias

Tráfico

Globalización

Vivir en el carril rápido

Ventajas y desventajas

- Es una herramienta necesaria en la vida laboral moderna debido a su inmediatez.
- La apariencia no importa cuando nos comunicamos por teléfono.
- Es eficaz para resolver problemas.

- No hay interacción visual entre los usuarios.
- No puedes ver el lenguaje corporal de la otra persona. Es por eso que a veces malinterpretamos las cosas que escuchamos (sin embargo, la gente en realidad puede escuchar el lenguaje corporal).

- ¿Con quién hablas a menudo?
- ¿La razón?
- % del uso diario?

NAME	WHO	THE REASON	% OF THE DAILY USE

Eficacia durante una llamada telefónica

Intenta responder las siguientes preguntas (ejercicio en grupo)

- ¿A quién representamos?
- ¿A quien?
- ¿Cuál es nuestra fortaleza como empresa? - ¿organización?
- ¿Qué necesitan los clientes?
- ¿Qué significa ser un cliente fiel? ¿Cuándo los clientes se convierten en clientes leales?
- ¿Cómo podemos mantener a los clientes satisfechos?

Who we represent ?	
To whom?	
Our strength?	
Customer needs?	
Loyal customer?	
How can we keep customers satisfied ?	

Una conversación 'equivocada'

Contenido



La comunicación telefónica en el lugar de trabajo

Respuesta

- Llamadas entrantes
- Interno

Tratando con

- Clientes exigentes
- Hablar de manera efectiva

Mejorar la comunicación existente

Introducción

Tema principal

Cierre



INTRODUCCIONES

La forma correcta de hablar:

- MMC ¡Buenos días!
- Habla Fanis.

Dar la impresión a la persona que llama de que es bienvenida a

llamar una y otra vez y descubrir los deseos o necesidades internas.

- ¿Le puedo ayudar en algo?



Introducción - llamadas entrantes

- 4 anillos
- La persona que recoge el teléfono en ese momento es la persona más importante de la organización.
- Introducciones
- Asegúrese de que el momento sea apropiado para la otra persona

INTRODUCCIONES

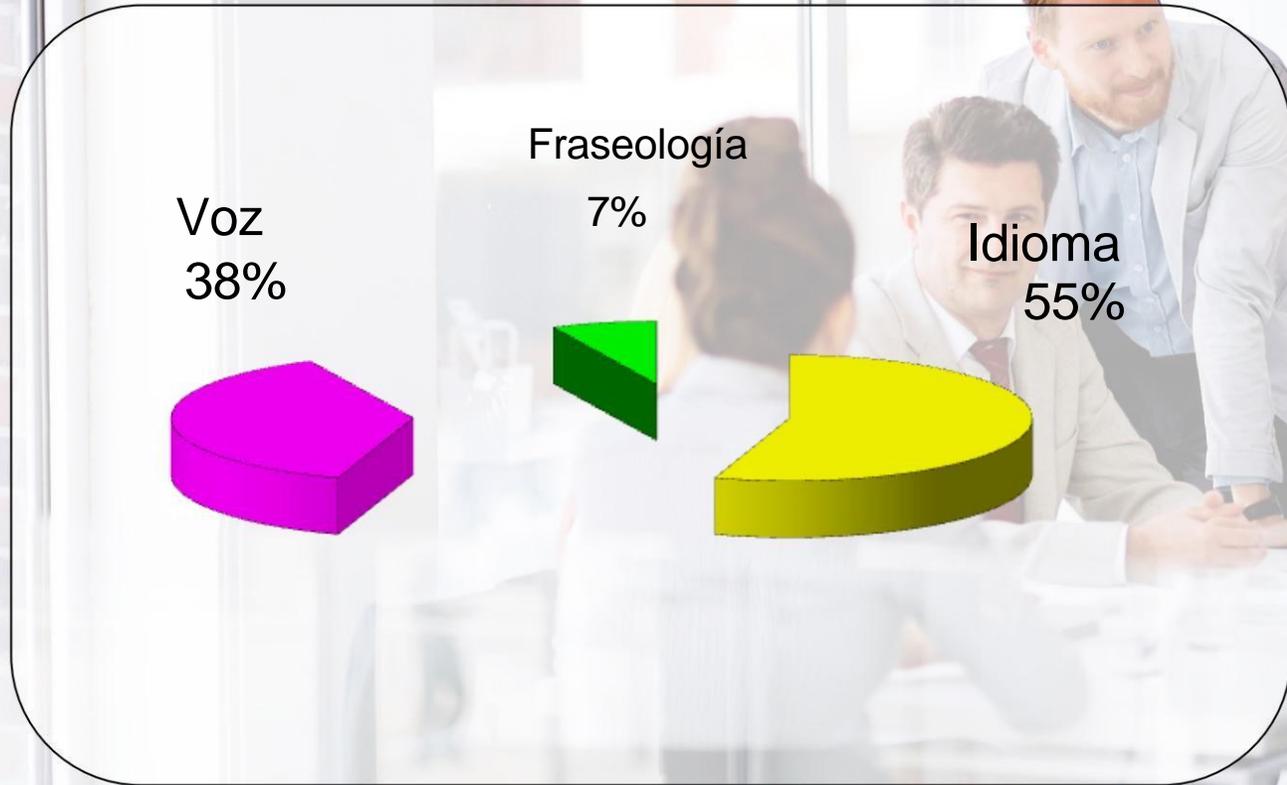
- Preséntate:
“Buenas noches señor. Mi nombre es Fanis y le llamo desde MMC...”
- Deja claro el motivo de tu llamada durante los primeros segundos:
“Llamo para solicitar información sobre sus ofertas de viajes.”
- Sea claro, tranquilo y positivo

- Descubrir las necesidades de la persona que llama
 -
- Determinar el motivo por el que llama
- PARTE PRINCIPAL DE LA LLAMADA TELEFÓNICA
 - DEBE RELACIONARSE CON LOS OBJETIVOS DE LA LLAMADA TELEFÓNICA
- Los objetivos deben ser SMART





Cómo recibimos información



Recibir información

El tono de voz y la forma en que decimos algo

- Tono → Qué y cómo lo decimos

Las palabras que usamos

- Uso de 'imágenes'

Lenguaje corporal

Nuestra voz - El tono de nuestra voz

Quando conocemos a alguien:

Natural, suave, amigable → tratando de generar confianza.

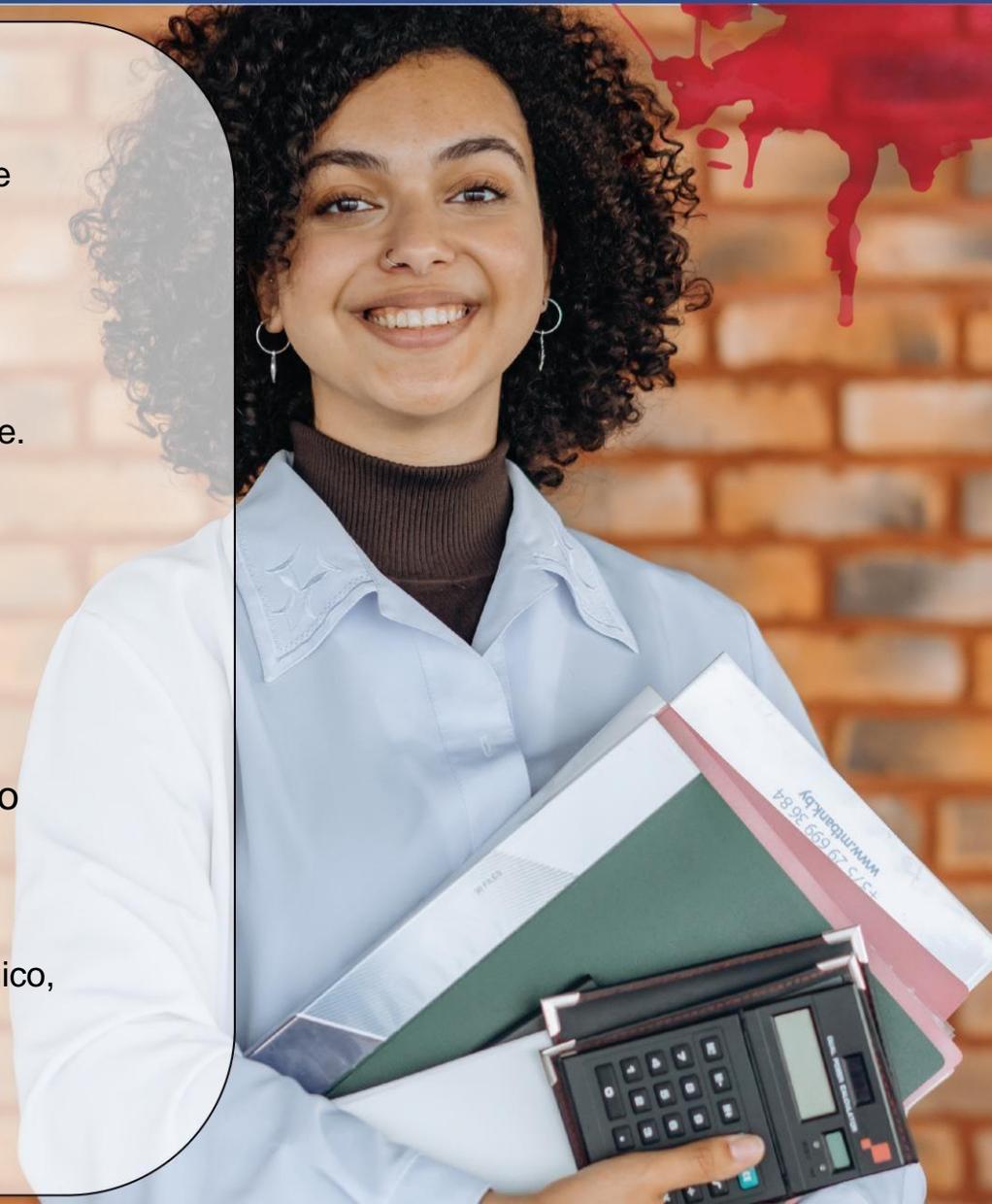
Quando hacemos un argumento:

Tono de voz positivo, energético y estable.

Durante un conflicto:

calma → hace que alguien sea cooperativo ,
energético, positivo, cálido y tranquilo

Cerrar una conversación/presentación: energético,
positivo, tranquilo y relajado.



- **Intensidad**

fuerte, baja

- **Tono**

alto, bajo, agresivo, defensivo, despectivo, apologético, etc.

- **Ritmo**

Teniendo en cuenta la puntuación

- **Tinte**

suave, duro, emocional, metal, etc.

- **Velocidad**

lento, rápido, medio

- **Actitud**

fuerte, débil, inconsciente, simple, etc.

- **Énfasis**

énfasis en palabras específicas

- **Intención**

La voz revela si quieres o no decir lo que estás diciendo.

- Ajusta la intensidad de tu voz.
- Poner énfasis en lo importante palabras o frases.
- Utilizar signos de puntuación. Los escribimos porque debemos usarlos.
- Haz que el otro se sienta igual a ti. No utilices un tono agresivo ni defensivo.

Utilice su voz para superar las expectativas del cliente

- Habla claro.
- Hablar de forma convincente.
- Mantén la vivacidad. Asegúrate de mantener el interés de la persona con la que te comunicas.



La comunicación humana se compone principalmente de gestos, lenguaje corporal, posiciones y distancias.

Comunicación no verbal



¿Es importante el lenguaje corporal en la comunicación telefónica?

- Vital para la comunicación cara a cara
- Cuando te comunicas
A través del teléfono no puedes ver el lenguaje corporal , pero definitivamente puedes escucharlo.

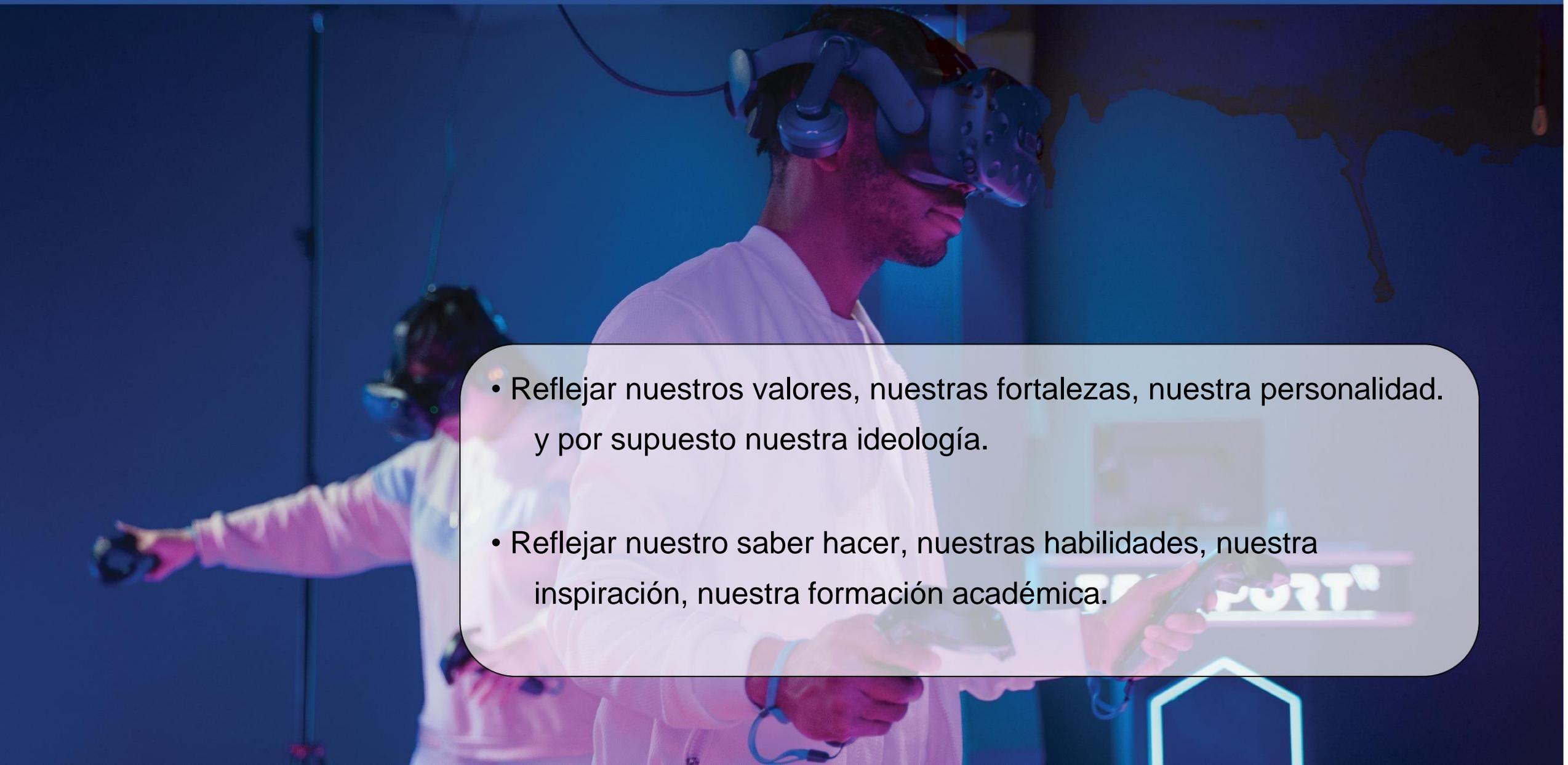


- ¿Alguna vez has sentido, mientras hablas por teléfono, que tu interlocutor sonrío, aunque no lo puedas ver?
- ¿Alguna vez has sentido que el
¿Su interlocutor le ignora y no intenta cooperar ni ayudarlo?



Consejos al manejar el teléfono

- Siéntese cómodamente y hable con normalidad. Piense que la otra parte (interlocutor/cliente) está frente a usted.
- No te inclines mientras hablas
- No tener un lenguaje corporal negativo durante la comunicación.
- No gires en tu silla

- 
- Reflejar nuestros valores, nuestras fortalezas, nuestra personalidad. y por supuesto nuestra ideología.
 - Reflejar nuestro saber hacer, nuestras habilidades, nuestra inspiración, nuestra formación académica.

- Eficaz
- Seguro
- Útil
- Único
- Práctico
- Inversión
- Personal
- Calidad



- Útil
- Inmediato
- Confiable
- Ilimitado
- Probado
- Personalizado
- Garantizar
- Rentable
- Reducido

Evite los siguientes tipos de palabras durante la comunicación



1. Palabras negativas

2 Palabras agresivas

C) Palabras dudosas

D) Palabras sin sentido

E) Palabras cliché

F) Palabras técnicas

Expresiones negativas y positivas

Negative Expressions

I cannot help you

You cannot participate in this program

We cannot schedule an appointment

This is a problem

Positive Expressions

Hold the line please

I would like to offer you some alternatives

We can arrange an appointment for tomorrow

I am afraid this is an issue

Mejora tu vocabulario

- Escuchar
- Leer
- Mejorar su expresión
- Añadir

nuevas palabras a su vocabulario

- Desechar palabras inadecuadas que no ayudan en su comunicación diaria
- Evitar palabras cliché

Buenas prácticas



Si la línea está ocupada, debes informar adecuadamente a la persona que llama:

“Gracias por esperar en la línea
Señor/Señora, el señor Williams no está
disponible en este momento. ¿Le gustaría llamar
más tarde?”

Técnicas de comunicación telefónica efectiva a través de buzones de voz:

- Preparación antes de coger el auricular
- Hora de la llamada
- Número de teléfono
- Otros (cual es el mensaje)

Completando la llamada telefónica

- ¿Se cumplen los objetivos?
- ¿Existe un plan de acción?
Si es así, resuma el plan de acción... y agradezca a la otra persona por la llamada telefónica.



what	how	who	when

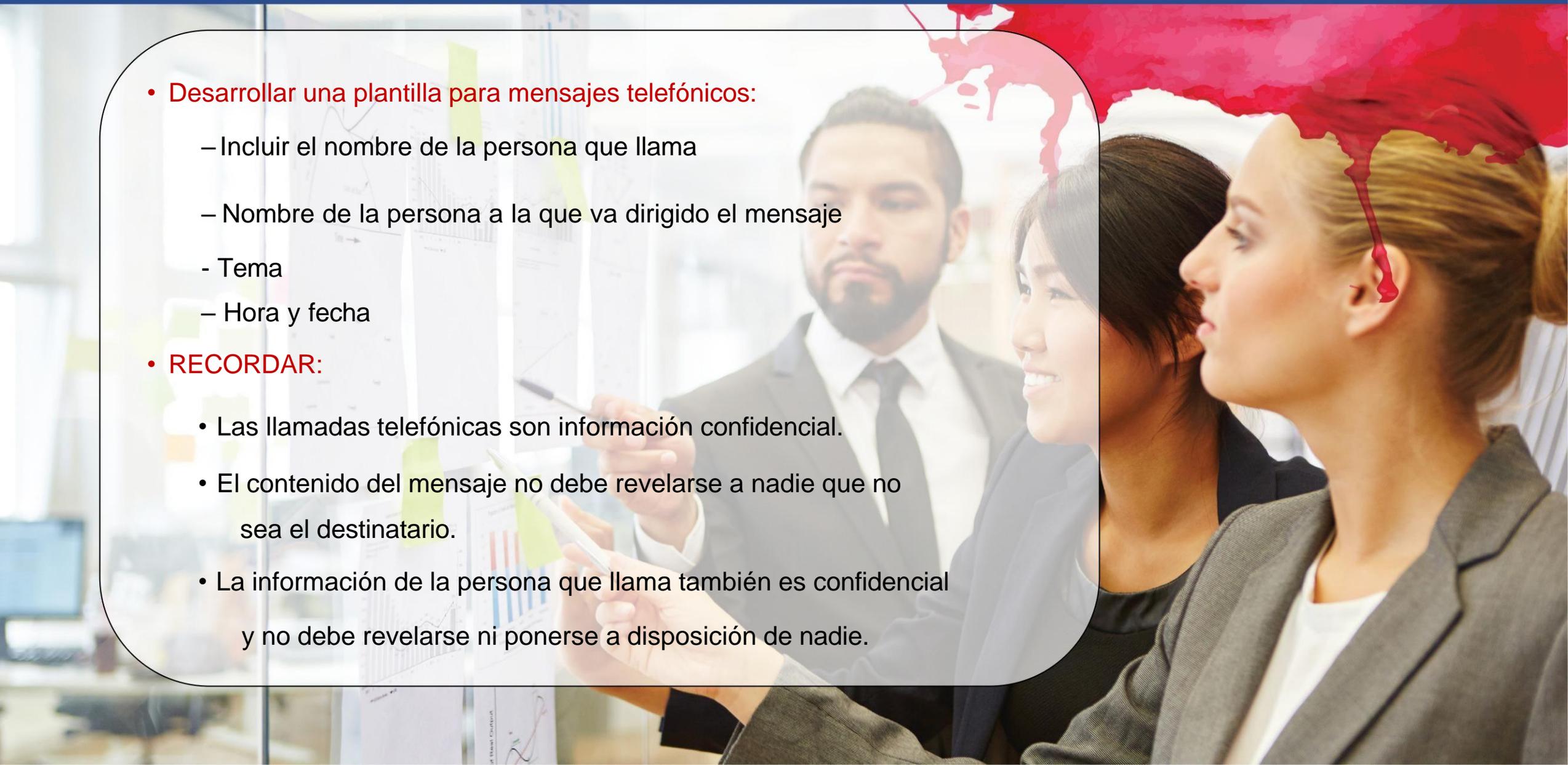
action plan

- **Desarrollar una plantilla para mensajes telefónicos:**

- Incluir el nombre de la persona que llama
- Nombre de la persona a la que va dirigido el mensaje
- Tema
- Hora y fecha

- **RECORDAR:**

- Las llamadas telefónicas son información confidencial.
- El contenido del mensaje no debe revelarse a nadie que no sea el destinatario.
- La información de la persona que llama también es confidencial y no debe revelarse ni ponerse a disposición de nadie.





¡Preguntas de opción múltiple!

E-EUPA_LO_3.1_M_001

Prueba

Haga clic en el botón Cuestionario para editar este objeto

écnicas telefónicas?



Methodological Tool I 

What is the main purpose of using telephone techniques effectively?

- a. To increase call duration
- b. To solve problems and achieve intended outcomes
- c. To advertise products only to avoid communication
- d. To avoid communication

a. Para aumentar la duración de la llamada

b. Para resolver problemas y lograr los resultados previstos

c. Para publicitar productos únicamente

d. Para evitar la comunicación



VIDEO DE EJERCICIO ESCRITO

¡ANÁLISIS!

E-EUPA_LO_3.1_M_002



VIDEO DE EJERCICIO ESCRITO

¡ANÁLISIS!

Preguntas

1. ¿Crees que la conversación de ambas partes fue efectiva y por qué?

2. ¿Puedes analizar el cuerpo principal de la llamada telefónica respecto a sus objetivos SMART?

3. ¿La actitud del receptor de la llamada fue positiva? ¿Qué palabras se utilizaron para determinar la actitud?

Preguntas de repaso

Pregunta de repaso 1

- Recordar los principios básicos de una comunicación telefónica eficaz. comunicación relativa a la estructura de la llamada telefónica, el tono de voz, el uso de palabras apropiadas, etc.

Pregunta de repaso 2

- Explicar las ventajas y limitaciones del teléfono. comunicación.

Pregunta de repaso 3

- Identificar y describir las diferentes etapas involucradas en la comunicación telefónica. (entrantes y salientes) y técnicas que se deben utilizar en cada una de ellas.

Pregunta de repaso 4

- Identificar palabras y frases positivas y negativas.

Pregunta de repaso 5

- Identificar estrategias para mejorar tu vocabulario.

Pregunta de repaso 6

- Explicar por qué el lenguaje corporal es importante en la comunicación.

Pregunta de repaso 7

- Describe la información clave que debes tener en cuenta al tomar un teléfono. masaje

Pregunta de repaso 8

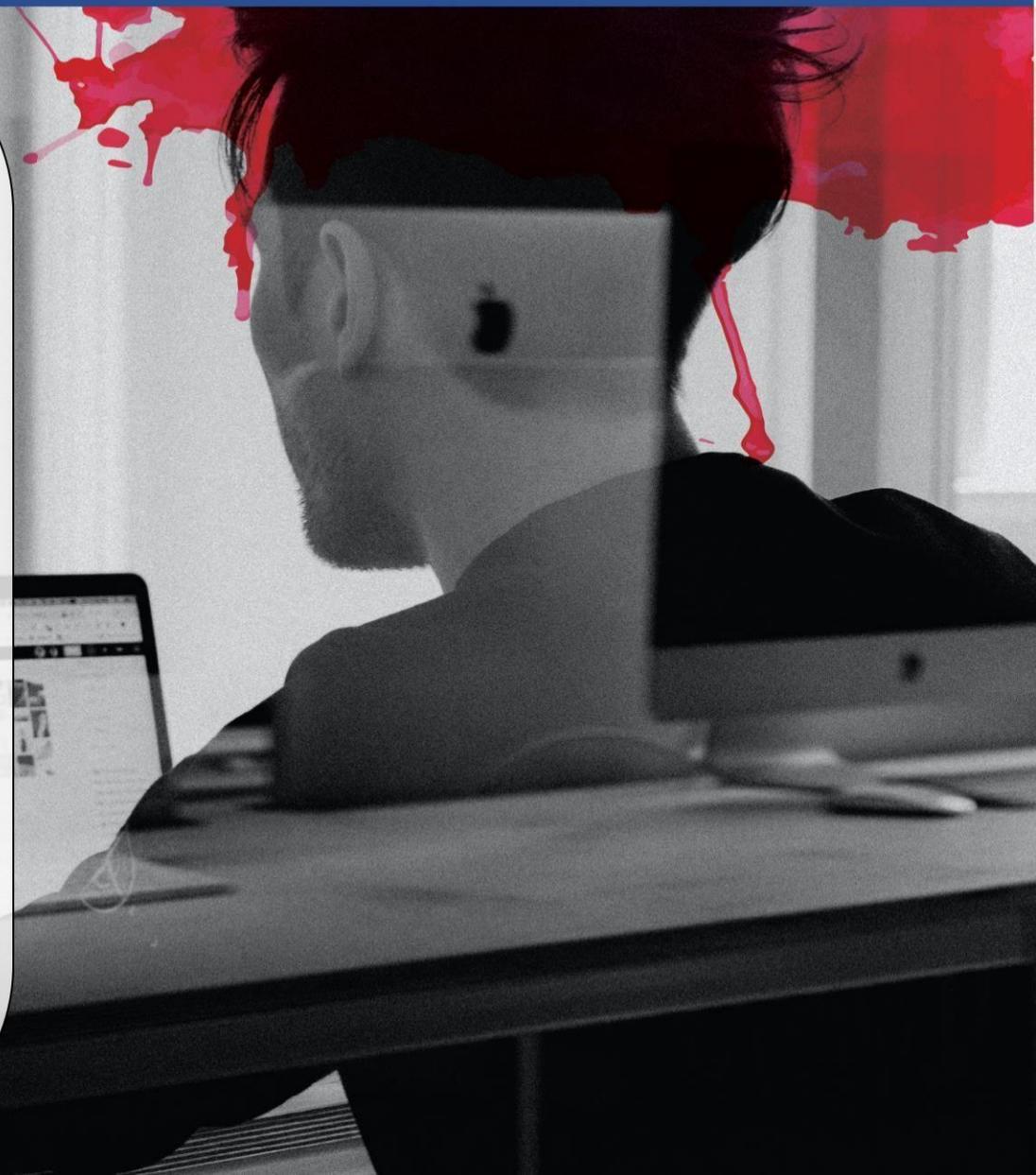
- Describir cómo la información podría afectar la confidencialidad y la seguridad y cómo manejar estos problemas y enumerar ejemplos relevantes

Punto clave 1

- Las señales no verbales son más importantes que las verbales incluso en la comunicación telefónica

Punto clave 2

- Tenemos que ser conscientes de nuestras expresiones verbales. comunicación, palabras, expresiones, etc. así como de nuestra comunicación no verbal cuando hablamos por teléfono, especialmente el tono de voz, la actitud sonriente, etc.



BIEN HECHO



Has completado la Unidad 2.3



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

