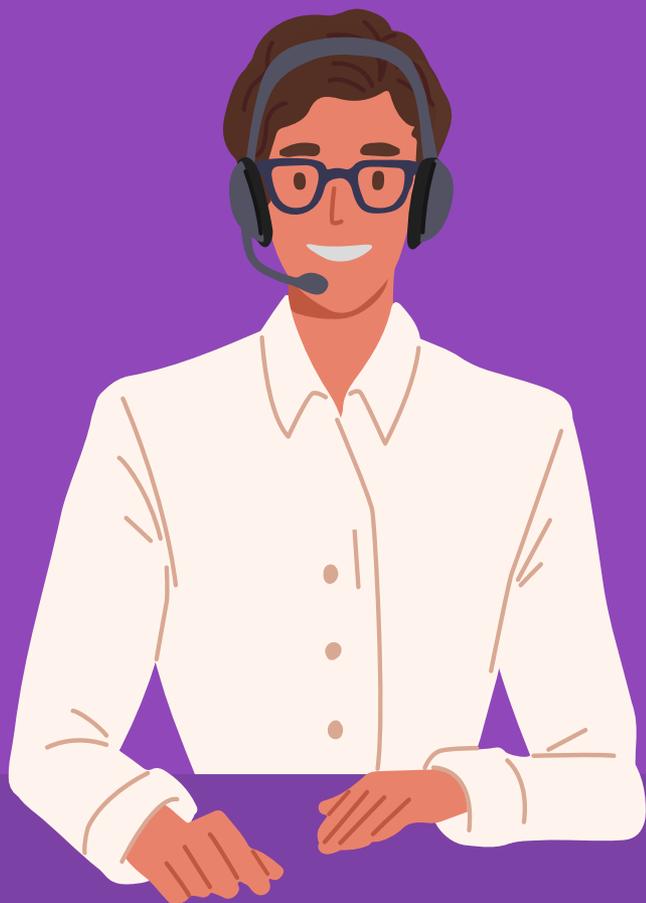




MANUAL DE **ATENCIÓN TELEFÓNICA**



EL SERVICIO Y LA CALIDAD
SON LAS BASES
FUNDAMENTALES EN
LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

INTRODUCCIÓN

La atención telefónica es fundamental para ofrecer un valor agregado a nuestros usuarios, entregarles información confiable y oportuna para la toma de decisiones de ingresar a alguno de nuestros programas.

El objetivo principal del Manual de Atención y Servicio Telefónico es ser guía de los funcionarios para la atención de los usuarios, tanto internos como externos.

Con las Políticas de Servicio de la Konrad Lorenz se hace explícito el compromiso de atención telefónica a los usuarios de nuestros servicios y programas.



DISPOSICIÓN GENERAL

Acatamiento Obligatorio

Las normas que se describen a continuación son de **acatamiento obligatorio** para todos los funcionarios de la Konrad Lorenz.

USUARIO

Usuario se refiere a todas las personas que solicitan servicios en la Fundación Universitaria Konrad Lorenz.

Los usuarios pueden ser externos, que no pertenecen a la Institución, o internos como los estudiantes, docentes y personal administrativo.

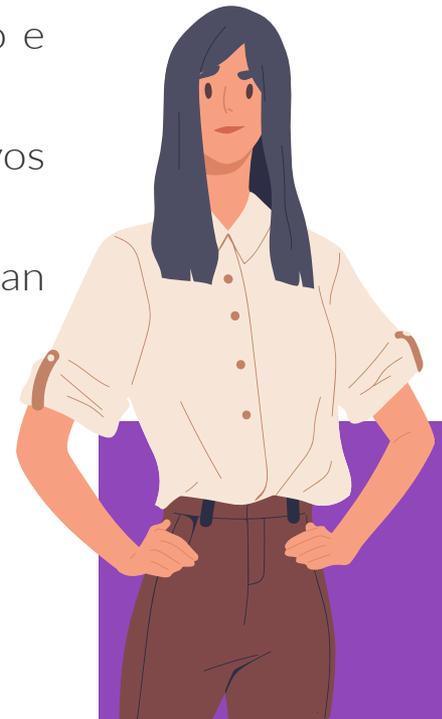
Un servicio de calidad es un requisito indispensable para la buena imagen institucional.

Por tanto, todos los funcionarios deben tener una **actitud cortés** para facilitar la mejor experiencia de usuario, como aspecto fundamental de su actividad. Todos debemos estar capacitados para dar atención y servicio de calidad, teniendo en cuenta que el usuario interno es tan importante como el usuario externo.



OBJETIVOS

- Ser guía y recordatorio de la excelente atención en el servicio telefónico esperado por parte de los funcionarios de la Konrad Lorenz, como una herramienta útil y de fácil lectura.
- Homogeneizar la atención telefónica al usuario externo e interno, en todas las dependencias de la Konrad Lorenz.
- Coayudar en el proceso de inducción de nuevos funcionarios en la cultura de atención telefónica.
- Lograr que tanto usuarios internos como externos reciban una excelente atención telefónica.



COMUNICACIÓN VERBAL

La comunicación es un proceso de dos vías, en la que se debe saber escuchar y comprender.

Es importante tener en cuenta...

Al estar en posición de escuchar:

- No interrumpir a quien habla.
- Buscar la mayor comprensión del mensaje y cerciorarse de que se entendió el contenido de éste al responder.
- Solicitar aclaración, en caso de ser necesario, y siempre tener una actitud de interés hacia la persona que expresa el mensaje.



Al estar en posición de hablar:

Tener en cuenta la forma de hablar, incluyendo...

- El tono de voz.
- La velocidad.
- La calidad o timbre.
- La articulación o dicción.
- La fluidez verbal.



ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN VERBAL

La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral, cuando una idea aflora al pensamiento de una persona y ésta la comunica por medio de su voz. Algunos elementos de la comunicación verbal son:

Confianza: Es necesario crear un ambiente de confianza al atender al usuario, mostrar interés en darle un buen servicio y satisfacer sus necesidades. Para ello, es necesario seguir las siguientes indicaciones:

- No interrumpir, permitir que el usuario hable primero.
- Escuchar con cuidado, sin distraerse.
- Tomar nota, en caso de ser necesario.
- No tutear al usuario. Hablar de "usted" cuando se dirija a él.
- Mostrarse humano y sensible.
- Ser claro y conciso en las respuestas, evitar tecnicismos, siglas que no sean comprensibles y explicaciones complejas.

Respiración: Respirar en forma natural, con tranquilidad. Aprender a respirar profundo para eliminar la ansiedad.

- **Sonreír:** una sonrisa transmite confianza.
- **Sencillez y brevedad:** hablar con términos y un vocablo sencillo. Hablar lo necesario.
- **Orden:** hablar con coherencia, tener un principio, un desarrollo y un final.

Convicción: La actitud y el tono de voz deben ser convincentes, identificarse con el usuario.

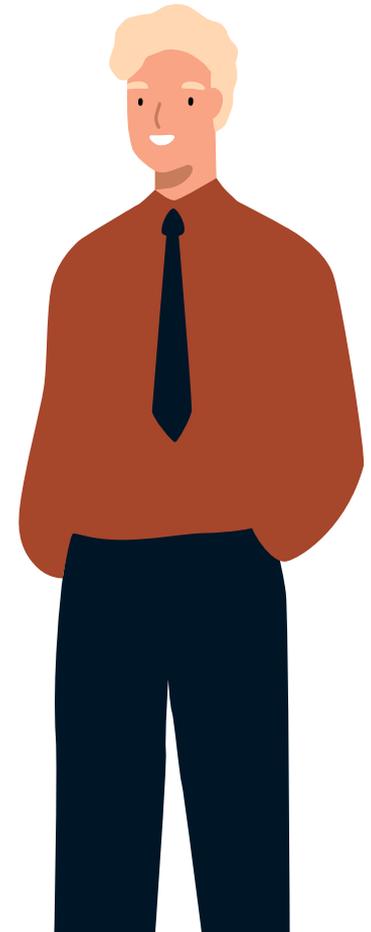


ASPECTOS QUE IMPIDEN LA BUENA COMUNICACIÓN VERBAL

- Ser prepotente.
- Ser egocéntrico (es que yo...porque yo...yo he pensado...).
- Ser inseguro, tener lapsos o mente en blanco (eheee..sabe queeee...esteee...).
- Falta de habilidad interpretativa o narrativa.
- Confrontar o recriminar (está equivocado...no me ha entendido...).
- Timidez o indiferencia.
- Sentimientos o estados de ánimo negativos.

RECOMENDACIONES PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN VERBAL:

- Ser modesto, presentar las ideas con claridad y ser paciente al escuchar al otro.
- Ser empático.
- Hablar con seguridad.
- Evitar las muletillas.
- Escuchar atentamente para interpretar adecuadamente las necesidades del usuario.



FRASES QUE IMPIDEN LA BUENA COMUNICACIÓN VERBAL

No utilizar frases negativas o descuidadas, para no perder la confianza del usuario. Por ejemplo:

- "¿Entiende?"
- "¿Es que no ha leído el documento, señor?"
- "¿Y qué esperaba?"
- "A mí no me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento."
- "Creo que anda en el baño o tomando café."
- "Él está ocupado resolviendo un asunto importante."
- "Es que en ese departamento nunca contestan."

- “¡Es que tenemos cada funcionario!”
- “Yo no me encargo de eso. Lo siento.”
- “Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otro lado.”
- “Estoy muy ocupado en este momento.”
- “Explíquese bien, porque no le entiendo.”
- “La persona responsable no se encuentra, está enferma.”
- “No sea impaciente, por favor.”
- “No tengo idea, mejor pregúntele a otro compañero.”
- “Perdone, pero si no me explica, yo no puedo atenderlo.”
- “¿No leyó las instrucciones?”



UTILIZAR UN LENGUAJE FORMAL

Evitar el exceso de confianza con los usuarios. Dar siempre un trato profesional.

- No utilizar palabras informales o "cariñosas".
- Mantener el lenguaje formal, así sea una persona conocida o cercana.
- No tutear al usuario.
- Utilizar siempre un saludo y una despedida formales.



LA TÉCNICA DE PREGUNTAS

Toda conversación es un intercambio de preguntas y respuestas, por lo tanto es necesario dominar la técnica de preguntas. Esta técnica consta de tres tipos de preguntas:

- **Abierta:** Preguntas fáciles que dan inicio a la conversación, dan confianza y ayudan a obtener la información.
Ejemplos: ¿En qué le puedo asesorar? o ¿En qué le puedo ayudar?

- **Pregunta con pregunta:** Evita discusiones, aclara conceptos y mantiene el control. Debe usarse con cuidado, a muchas personas no les gusta que les devuelvan preguntas con otra pregunta.

Ejemplos: **Pregunta del usuario** ¿Cuándo puedo venir a recoger el documento? **Respuesta en pregunta por parte del asesor** ¿Para cuándo lo necesita?

- **Directa o cerrada:** Permite un mutuo acuerdo, da convicción al usuario sobre sus objetivos. Generalmente la respuesta es sí o no.

Ejemplos: ¿Me envía el documento? ¿Lo llamo a las 8 a.m.?
¿Firmamos la matrícula?

A.

REGLAS DEL LENGUAJE TELEFÓNICO:

■ Documentos:

Al realizar una llamada tenga a la mano los documentos que pueda necesitar, no olvide tomar nota.

■ Sonría:

La sonrisa se escucha por teléfono. Hace la voz más cálida y más simpática.

■ Vocalice:

Vocalice las palabras bien y moderadamente, de manera que sea fácil de entender para el usuario. No ingiera ningún alimento, para no afectar la locución.

■ Hable lentamente:

Hable de forma clara y lenta para que el usuario le pueda entender, ya que al estar en el teléfono, no puede ayudarse del lenguaje corporal.

Mantenga el auricular frente a la boca a una distancia aproximada de 3 centímetros.

Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.



■ **Escuche:**

Cuando el usuario hable, escúchelo y permítale saber que lo está escuchando ("sí", "ya veo", "de acuerdo", etc.).

■ **Escriba:**

Escribir le permite comprender mejor las ideas y evitar repetir la llamada.

■ **Explique:**

Si debe dejar la llamada en espera, informe al usuario antes de hacerlo, explique brevemente la razón. Evite dejar al usuario en espera por más de dos minutos seguidos, sin dar una explicación.

Si es necesario mantener la espera, debe regresar a la llamada con el usuario y solicitar un par de minutos más, y así consecutivamente hasta que termine la espera. Esto demuestra respeto y consideración con el usuario, le permite a éste, decidir si desea o no seguir esperando.

■ **Utilice las fórmulas de cortesía:**

Ser cortés da flexibilidad a la conversación y mejora el contacto humano. Por ejemplo: Salude, despídase, diga por favor, gracias o muchas gracias.

■ **Gane tiempo:**

Conteste el teléfono antes del tercer timbre. Si promete volver a llamar hágalo a la hora acordada.

■ **Identifíquese:**

Identificarse personaliza la conversación y da confianza al usuario. Por ejemplo: “Buenos días, Recursos Humanos, le atiende...(nombre y apellido)”.

Evite hablar con terceros mientras está atendiendo una llamada.

Evite contestar o usar el celular.

ALGUNAS FRASES PARA...

■ **Recibir:**

"Buenos días, tardes o noches" "¿En qué le puedo ayudar?"

■ **Orientar:**

"¿En qué le puedo asesorar?"

■ **Dejar en espera:**

"Por favor permítame un momento en línea".
"En este momento estoy atendiendo a otro usuario, por favor, espere un momento".

■ **Cuando la espera es muy larga:**

"Estoy validando su consulta, esto me puede tomar un largo tiempo, si desea, me informa su teléfono y una vez tenga la respuesta me comunicaré con usted".

Devuelva la llamada según lo acordado.

■ **Pedir deletrear el nombre:**

"¿Me puede deletrear su nombre por favor?"

■ **Pedir repetir la información:**

"Disculpe, tengo mala recepción. ¿Puede repetir por favor?"

■ **Despedida:**

"Le agradezco su llamada. Que tenga un buen día". "Le agradezco su tiempo. Que tenga un buen día".



AL DEJAR UN MENSAJE

Al recibir un mensaje para otra persona, solicite los siguientes datos:

- **Destinatario:**
“Es un mensaje para...”
- **Quién llama:**
Nombre de la persona que deja el mensaje.
- **El objeto de la llamada:**
“Es con respecto a...”
- **La finalidad de la llamada:**
El destinatario debe saber qué hacer, qué preparar, cuál es el requerimiento.
- **Seguimiento:**
Cuál de los dos llamará al otro.
- **Dónde y cuándo:**
Cuándo y a qué número volverá a llamar usted.

Al despedirse

“Le agradezco su llamada. Que tenga un buen día”. “Le agradezco su tiempo. Que tenga un buen día”.



Cada organización tiene su propia cultura e imagen corporativa, la forma de atender el teléfono de sus funcionarios, es parte de ambas. Por ello, es importante estandarizar guiones y estilos al contestar el teléfono.

De esta manera, el usuario reconoce a la Institución al comunicarse con sus diferentes departamentos o áreas.

EJEMPLOS DE FRASES Y GUIONES PARA CONTESTAR EL TELÉFONO:

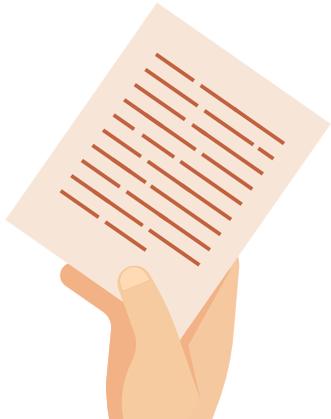
D.

CENTRALES TELEFÓNICAS:

■ Recepción de llamadas

“Fundación Universitaria Konrad Lorenz, buenos días, tardes o noches, le habla (nombre y apellido de la persona). ¿En qué le puedo ayudar?” Sonría cuando contesta el teléfono, quien llama lo notará en la voz.

Si el usuario solicita que se le comunique con alguna extensión, debe contestar cortésmente: “¡Con mucho gusto!”



■ Si la extensión está ocupada

“La extensión que solicitó está ocupada en este momento. ¿Desea hablar con alguna otra persona, o dejar algún mensaje?”

Si el usuario no conoce la extensión de la dependencia con la que desea comunicarse, infórmela de forma amable y transfiera la llamada: “**Con mucho gusto le comunico**”.

Si el usuario pide hablar con otra persona o dejar un mensaje, debe responder en forma amable: “**Con mucho gusto le comunico de inmediato**” o “**con mucho gusto le transfiero al buzón de mensajes**”.

■ Si nadie contesta

No responda **“no contestan”** o **“no hay nadie”**, responda: **“La extensión que solicitó está fuera de servicio en este momento, o está ocupada. Puedo transferirle la llamada a la extensión “x” de ese departamento”**. Si es así, transfiera la llamada, explicando la situación a la persona que va a retomar la llamada.

Si el usuario desea hablar exclusivamente con una persona, se debe agregar: **“Si desea le puede dejar su mensaje”**.

■ A un usuario que espera en línea

“Gracias por esperar. Por favor disculpe la demora. Ya se desocupó esa extensión. Lo comunico de inmediato”.

E.

OTRAS EXTENSIONES:

■ Al contestar:

Conteste el teléfono antes del tercer timbre, **aunque no sea su teléfono**. No deje al usuario esperando, puede generar inconformidad.

Frases de Apertura: Tan pronto conteste salude de forma corta pero cortés: “Buenos días, tardes o noches” identifique de inmediato la facultad o dependencia, luego agregue “le atiende... (nombre de la persona)”, diga el nombre claramente para que su interlocutor pueda escucharlo y entenderlo bien, termine diciendo:

“¿En qué le puedo ayudar”.



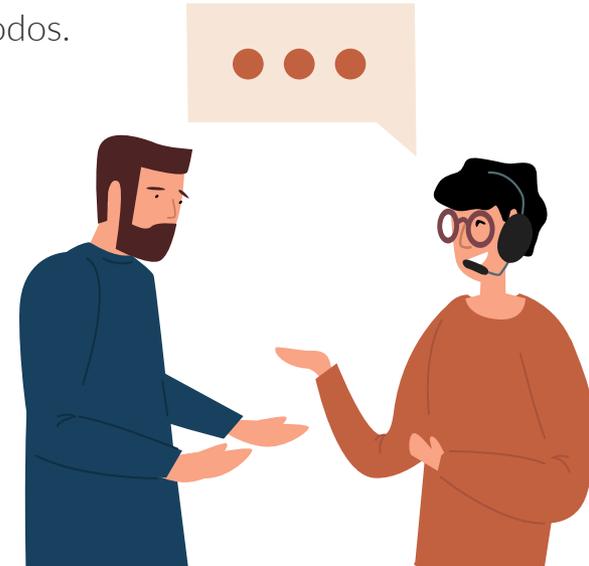
Ejemplo: Un usuario llama al Departamento de Admisiones en horas de la mañana: “**Buenos días, Departamento de Admisiones, le atiende Catalina Pérez, ¿en qué le puedo ayudar?**”.

Escuche con atención el requerimiento del usuario o del compañero de trabajo.

Si cuenta con la información para responder, de una respuesta completa. Después pregunte con naturalidad, si ha logrado responder adecuadamente a la consulta y si hay algo más en lo que pueda ayudar.

Cómo Dirigirse al Usuario

- Diríjase al usuario por su nombre. No use diminutivos ni apodos.
- Demuestre su interés en ayudar, y, ¡ayude!
- Escuche con interés y concentración.
- Evite discusiones y negativismo.
- Hable con calma y en tono agradable.
- Verifique que el usuario le esté entendiendo.
- No tutee al usuario.



Frases de cierre:

Recuerde despedirse agradeciendo al usuario la oportunidad de ayudarlo.

Ejemplo: Al terminar la llamada, utilice frases como:

- Muchas gracias por contactarnos.
- Estamos para ayudarlo.
- Fue un gusto ayudarlo.
- Gracias por su paciencia, esperamos poder ayudarlo con mayor prontitud la próxima vez.

Usuario en espera:

En caso de que el usuario haya estado en espera, y deba transferir la llamada, primero infórmelo al usuario y luego proceda con la transferencia.

Uso de los teléfonos de la Institución por parte de los funcionarios:

Los funcionarios no deben usar los teléfonos ni otros medios de comunicación institucionales, para resolver asuntos personales. De esta manera, se evita obstaculizar el ingreso de llamadas de los usuarios.

BUZÓN TELEFÓNICO

Al no estar disponible para atender una llamada, el contestador automático es una herramienta útil de servicio.

Al grabar los mensajes del contestador, tenga en cuenta:

- Sonreír. La sonrisa se “ve” en las palabras del mensaje grabado.
- La claridad, la velocidad y modular, al grabar el mensaje.
- Los ruidos ambientales y el volumen. Realice la grabación en un momento de tranquilidad. También habrá que centrarse en el volumen, éste no debe ser ni demasiado bajo ni excesivamente alto.
- Llame a su propio buzón, revise qué aspectos puede mejorar.
- Escuche los mensajes y si procede respóndalos.

Ejemplo: "Está comunicado con el Departamento de Admisiones, en este momento no es posible atender su llamada, agradecemos dejar su mensaje con sus datos de contacto. Le devolveremos la llamada en el menor tiempo posible".

Corresponder la llamada es una promesa de valor...¡Hágalo!



CÓMO ATENDER A UN USUARIO CON UNA ACTITUD DIFÍCIL:

Es inevitable encontrarse alguna vez con un usuario que pueda considerarse "con una actitud difícil", en este caso, usted debe mantener la calma, atenderle amablemente y ayudarle con su requerimiento. Tenga en cuenta los siguientes consejos:

- Mantenga la calma, no tome el asunto como algo "personal", permita que el usuario se desahogue, escúchelo, preste atención y muestre interés en su necesidad.
- El usuario podría haber llegado ya disgustado por alguna otra razón. Demuestre su profesionalismo y tranquilidad ante esta situación.
- Escuche al usuario, deje que se exprese, no lo interrumpa. De esta forma el usuario irá retomando la calma.
- Concéntrese en comprender cuál es la causa de la molestia y la necesidad del usuario.
- No culpe a sus compañeros, a los procesos, ni al usuario. Responda de forma asertiva.
- Use frases como **“lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, “disculpe”**. De esta manera, el usuario irá retomando la calma, al comprender que usted está consciente de su molestia y quiere ayudarle.

- **Procure que el usuario quede satisfecho.** Recuerde la importancia de mantener al usuario, si el usuario está disgustado pero recibe una buena atención de su parte, es posible que vuelva a comunicarse después. Busque y brinde al usuario la mejor solución a su necesidad.
- No intente ganar una discusión, **intente ganar un usuario.** Recuerde que una “discusión” ganada a un usuario es, de todos modos, una “discusión perdida”. Si quiere “ganar” la discusión, mantenga el control.
- Si debe pasar el caso a otro compañero o al jefe, procure explicarles detalladamente la necesidad del usuario, para evitar que el usuario deba explicar nuevamente.
- **No asegure al usuario que no volverá a suceder, a menos que esté completamente seguro de que así será.**
- Cuide el tono de su voz. Recuerde que lo más importante de lo que decimos, es cómo lo decimos. **Proyecte siempre un tono respetuoso.**
- **Si el usuario eleva la voz, ¡baje la suya!** Para discutir se necesitan dos personas, mantenga el control.

Recuerde que en cualquier actividad que realice una persona, el 85% depende de su actitud, y solo el 15% a otros factores como conocimiento, equipos y recursos.

ATENCIÓN POR VIDEOLLAMADA

Si la atención al usuario implica también aparición en cámara, también debe tener en cuenta:

- Contar con una excelente presentación personal.
- Usar el uniforme (en caso de tenerlo establecido) o el vestuario de estilo formal que caracteriza a la Konrad Lorenz.
- Usar los fondos institucionales establecidos por la Institución y contar con iluminación en la cara para que se pueda ver por parte del usuario.
- Mantener una posición fija y sonreír.
- No tocarse la cara ni hacer movimientos bruscos con las manos o con el cuerpo.



**¡LA FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
KONRAD LORENZ,**

**CUENTA CON USTED
Y SU COMPROMISO!**

