

Atención Telefónica

Campañas

Enviado por : Carlos Alberto Muñoz Henao

Publicado el : 27/11/2018 13:40:00

NUESTRO
COMPROMISO

LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN NUESTRA U



10 recomendaciones
para ofrecer un buen servicio



1. Responda a tiempo:

Preferiblemente antes del tercer timbrado, pues las personas desean que las llamadas sean respondidas lo más antes posible.



2. Conteste con voz cálida:

La voz es la primera impresión que se llevarán los usuarios.



3. Dé la bienvenida e identifíquese:

Responda con el saludo e identifíquese. Por ejemplo “Comunicaciones”, Buenos días...Habla Carlos.



4. Pronuncie con claridad:

La comunicación debe ser inteligible, sin interferencias ni ruidos. Tenga en cuenta que levantar mucho la voz puede saturar



6. Tome bien los mensajes:

Tenga a la mano lápiz y p para tomar bien el recado. Pre para estar seguro que la inform es correcta.



7. No deje en espera:

Evite dejar al usuario en tiempos de espera. Es para cortar y devolverle la llama



8. Evite usar el teléfono en alta voz:

Al contestar con altavoces la concentración en la llama en condición de privada. Sólo cuando lo considere estrictamente necesario.



9. Revise el contenido:

Si existe un contestador automático, revíselo permanentemente