

TEMA 2.

INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE PERSONAL VISITANTE.

ATENCIÓN TELEFÓNICA.

(4ª parte).

5. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica es un elemento fundamental de la comunicación con los ciudadanos, ya que la primera impresión sobre la institución se genera a través del teléfono. Requiere habilidades específicas que permitan una comunicación clara, efectiva y satisfactoria.

5.1. Normas generales

- La atención telefónica debe ser diligente y profesional, considerando que cada llamada representa una necesidad o solicitud de un ciudadano.
- La voz, la actitud, el lenguaje y el manejo del silencio son aspectos esenciales.
- La habilidad en el uso del teléfono se puede adquirir y mejorar mediante formación y práctica.

1

A) La voz

- **Tono:** profesional, cordial y cálido; evita monotonía o brusquedad.
- **Claridad:** articulación correcta de palabras, velocidad adecuada.
- **Volumen:** suficiente para ser escuchado, sin ser agresivo.
- **Entonación:** refleja interés y empatía, evitando monotonía.

B) La actitud

- Mantener siempre una actitud positiva y profesional.
- La sonrisa se transmite a través de la voz, generando amabilidad y confianza.
- Reflejar entusiasmo, formalidad, seriedad y deseo de ayudar.

C) El lenguaje

- Evitar tecnicismos y palabras confusas; priorizar claridad y sencillez.
- Ser cortés y respetuoso; utilizar un lenguaje empático.
- Comunicar con precisión para reducir malentendidos.

D) El silencio

- Explicar al usuario los momentos de espera.
- Practicar la escucha activa; evitar interrupciones.
- Pausas estratégicas para reflexión y comprensión.

E) Habilidades sociales clave

1. **Escucha activa:** prestar atención, parafrasear, preguntar y confirmar comprensión.
2. **Empatía:** comprender emociones y necesidades del ciudadano.
3. **Cortesía y respeto:** mantener un lenguaje educado, aún ante situaciones difíciles.
4. **Claridad y concisión:** transmitir la información de forma directa y comprensible.

F) Consejos para manejo funcional del teléfono

1. **Emisión de llamadas:**
 - Preparación: identificar interlocutor, mensaje, documentación y estilo de comunicación.
 - Realización: saludar, presentarse, generar clima cordial, escuchar activamente, exponer tema y despedirse correctamente.
2. **Recepción de llamadas:**
 - Contestar rápidamente, identificarse y atender al ciudadano sin demoras.

G) Técnicas en la atención telefónica

- **Promesas incumplidas:** informar anticipadamente y proponer nueva fecha.
- **Esperas:** consultar disponibilidad, ofrecer alternativas y tomar nota si es necesario.
- **Responder llamadas para otros:** limitar información y ofrecer tomar mensaje.
- **Pasar llamadas:** informar correctamente sobre el origen de la llamada y motivo del traspaso.
- **Recibir mensajes:** usar soportes adecuados y organizados para registrar la información.

5.2. Recepción y telefonía

- Los centros públicos requieren medios técnicos adecuados para manejar múltiples llamadas simultáneas.
- Se utilizan centrales telefónicas que facilitan emisión, recepción, conferencias y otras funciones.

5.2.1. Configuración de las centrales telefónicas

- **Elementos principales:** central, fuente de alimentación, puesto de contestación, teléfonos y complementos, red de líneas y equipos adicionales.
- **Función de cada elemento:**
 - **Central:** mueble que aloja equipos de conexión, conmutación y redes.
 - **Fuente de alimentación:** permite operación continua, incluso con corte de energía.
 - **Puesto de contestación:** concentrar y ordenar llamadas; con display para información.
 - **Teléfonos y complementos:** extensiones identificadas, manos libres, fax, etc.
 - **Red de líneas:** conecta todos los dispositivos.
 - **Equipos adicionales:** altavoces, porteros electrónicos, microteléfonos, etc.

1

5.2.2. Funcionamiento de las centrales telefónicas

- **Recepción de llamadas:** señalización óptica y acústica; prioridad en rellamadas; control de estados de extensiones.
- **Emisión de llamadas:** marcación directa o abreviada; asignación de comunicación a usuarios internos; control de tasas y registro de llamadas.
- **Otras posibilidades del puesto de contestación:** derivación de llamadas, servicio nocturno, uso de manos libres, retención de comunicación interna.