

ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA 1ºQV GESTIÓN ADMINISTRATIVA

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE – UT4: LAS COMUNICACIONES TELEFÓNICAS.

Recuerda que los pasos a seguir cuando se recoge una llamada en la empresa son: IDENTIFICARSE – AVERIGUAR QUIÉN ES EL DESTINATARIO DE LA LLAMADA – SOLICITAR A LA PERSONA QUE SE IDENTIFIQUE – TOMAR NOTA SI ES NECESARIO – SER ESCUETO – TRANSMITIR MENSAJES CLAROS.

1. Escribe tres formas de identificación de la empresa DISTRIBUCIONES CEREX SA al atender una llamada telefónica.

2. Escribe tres formas de pedir a la persona que llama que te diga con quién o qué departamento desea hablar.

3. Escribe tres formas posibles de pedir a la persona que llama que se identifique.

4. Como responsable de administración de la empresa Distribuciones CEREX SA, debes llamar por teléfono a Lupiérnago Sánchez, jefe de compras de la empresa Nos Disfrazamos,SL. Realizaste una venta hace 10 días a dicha empresa, pero tu empresa no ha recibido el pago acordado mediante transferencia bancaria. ¿Qué errores debes evitar al realizar la llamada telefónica? Sabiendo qué no debes hacer, ¿podrías redactar tu planteamiento para realizar la llamada?

5. Completa la siguiente conversación telefónica mantenida entre tú (administrativa de la empresa CEREX, SA):

ADMINISTRATIVA:

CLIENTE: Buenos días, quisiera hablar con el departamento comercial.

ADMINISTRATIVA:

CLIENTE:

ADMINISTRATIVA:

6. Completa esta conversación (ahora tú eres la directora comercial de CEREX, SA):

DC:

C: Buenos días, tengo una duda acerca de una factura que recibí ayer. DC:

C: La factura es la SFC-10012018

DC:

C: Observo que hay un cargo de un pack que no he contratado.

DC:

C: De los tres juegos de cubertería, el del medio, no lo solicité.

DC:

C: Exacto.

DC:

C: ¿Cómo puedo reclamarlo?

DC:

C: De acuerdo.

ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA 1ºQV GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DC:

C: Nada, muchas gracias.

DC:

7. Completa ahora esta otra, en la que eres el/la recepcionista de BAHIA NORTE, y la persona por la que preguntan no está:

ADMINISTRATIVA:

C: Por favor, ¿podría hablar con el sr. Armando Jaleo?.

A:

C: Es que quedé con él en que hablaríamos a lo largo de la mañana. R:

C: Vaya.

A:

C: No pasa nada, lo intentaré de nuevo.

