



## **La Comunicación telefónica y telemática: Actividades finales.**

*Se han descrito las especificidades y principales componentes de una adecuada atención telefónica.*

1. Explica cómo debe ser el lenguaje verbal y no verbal en la atención de una llamada telefónica.
2. Explica brevemente con tus palabras la importancia del tono, el volumen y la postura en las comunicaciones telefónicas.
3. ¿Cuáles son las fases que comprende una llamada telefónica?

*Se han identificado los distintos tipos de interlocutores, determinando el tratamiento apropiado según sus características.*

4. Indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas:
  - a. Si no hay un trato de amistad o confianza, debemos tratar al interlocutor de usted.
  - b. No debemos tutear a nuestro interlocutor aunque así nos lo indique.
  - c. Al preguntar por una persona en concreto, utilizaremos «señor» o «señora» antes del apellido.
  - d. Al preguntar por una persona en concreto, utilizaremos «don» o «doña» antes del apellido.

*Se han descrito los principales medios, equipos y prestaciones necesarios para una adecuada atención telefónica.*

5. ¿En qué consiste el servicio de transferencia de llamadas?
6. ¿A qué servicio de los estudiados en esta unidad se asemeja la siguiente definición: «Permite hablar con tres o más personas al mismo tiempo»?

*Se ha aplicado el protocolo establecido para las comunicaciones telefónicas, utilizando el léxico y las expresiones adecuadas, transmitiendo la información de forma clara, estructurada y precisa, con cortesía, respeto y sensibilidad.*

7. Sustituye las siguientes frases de una conversación telefónica por otras más adecuadas:
  - a. Espérese un poco.
  - b. Soy Carmen, ¿qué quieres?
  - c. Ahora no me acuerdo.
  - d. No sé, acabo de llegar.
8. Explica cuándo debemos y cuándo no debemos atender una llamada telefónica, en función de cada uno de los factores estudiados en esta unidad.

*Se han realizado y recibido llamadas telefónicas de forma efectiva.*



9. Alba trabaja en la centralita de la empresa Viveros López como auxiliar de información y recibe una llamada de un cliente que solicita información sobre un pedido de plantas que realizó y quiere hablar con el jefe de almacén. El jefe de almacén pide que le pase la llamada. Redacta un modelo del diálogo que podría entablarse.

*Se han detectado las interferencias producidas en la comprensión de un mensaje telefónico.*

10. Realiza un esquema-resumen sobre las posibles interferencias y barreras que pueden producirse en la comunicación telefónica.

*Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.*

11. En una empresa se produce la siguiente conversación telefónica con un cliente:

*Leticia tapa el auricular con la mano y pregunta a su compañero si ve desde su sitio si Federico López está en su despacho. Su compañero le dice que no, así que Leticia llama a Federico por megafonía, pero no aparece. Después de cinco minutos, Leticia vuelve a ponerse al teléfono para indicarle al cliente que no puede localizar a Federico, pero el cliente ha colgado.*

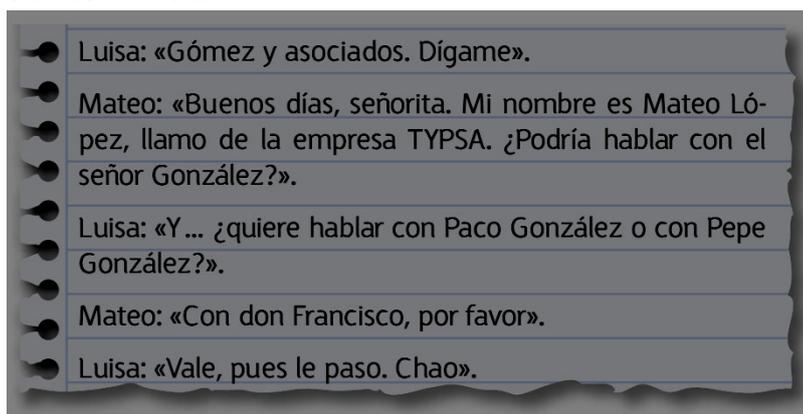
¿Qué errores relacionados con el lenguaje verbal y no verbal se han cometido en esta llamada?

*Se han tenido en cuenta las costumbres y los usos empresariales, aplicando técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telefónicas de la organización.*

12. Cumplimenta la nota de aviso de una llamada de Antonio Castro, de Maderas del Norte, que llamó a las 12 horas del día 25 de noviembre para hablar con Fernando Ramírez. Ese día, Fernando estaba de viaje en el extranjero y Antonio solicitó que lo llamara cuando regresara.

*Se han gestionado todos los procedimientos relacionados con la atención adecuada de una llamada telefónica.*

13. Reescribe la siguiente conversación siguiendo las pautas y recomendaciones que hemos estudiado en esta unidad.



*Se han descrito los principales tipos de comunicación telemática, así como su adecuada utilización empresarial.*

14. Realiza un esquema-resumen que recoja los tipos de comunicación telemática estudiados en la unidad y cómo deben utilizarse dentro de la empresa.

*Se ha aplicado el protocolo para las comunicaciones telemáticas, usando el léxico y las expresiones adecuados.*



- 15.** Redacta un mensaje para enviar mediante SMS, en el que se informe a los clientes de tu empresa de que, para celebrar el quinto aniversario, durante el próximo mes de enero todos los productos tendrán un descuento adicional del 10%.

*Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas de la organización.*

- 16. Sinalergias**, empresa dedicada a la elaboración de productos alimenticios sin gluten, ha recibido, mediante correo electrónico, una solicitud de información sobre el contenido de alérgenos (lactosa y frutos secos) de uno de sus productos: barritas tostadas con cereales.

Contesta, mediante correo electrónico, informando al cliente de que el producto no contiene gluten ni lactosa, pero sí frutos secos (avellanas y cacahuetes). Además, debes reflejar el compromiso de la empresa con el cuidado del etiquetado de sus productos y con la salud de sus clientes. Puedes inventar los datos que te falten.