



FORMACIÓN DE OPERADORAS TELEFÓNICAS PROFESIONALES

[Este Documento representa una pequeña parte del Manual que recibe cada Participante](#)

[Vea el Temario del Curso - Solicite aquí su Cotización](#)

...Principales Conductas Descorteses en Atención de Público por Teléfono

- Falta de Sonrisa o Expresión Indiferente.
- Fallo en proporcionar un Saludo apropiado.
- Dejar al Cliente esperando sin prestarle servicio.
- Hablar con un colega mientras se atiende al cliente.
- Tono de voz abrupto, inamistoso.
- No proporcionar al cliente atención total. (es percibido como desprecio)
- Finalizar el dialogo abruptamente.



A que da Importancia la Gente cuando es Atendida por Teléfono. (Peso de cada respuesta):

- Que me atiendan rápidamente.
- Tono de voz Amistoso.
- Hablar solo con el proveedor que está atendiendo.
- Proporcionar al Cliente toda la atención.
- Voz suave y agradable como sonriendo.
- Saluda apropiadamente.
- Finalizar la atención adecuadamente.
- Ofrecer ayuda o servicios extras.
- Emplear métodos formales de Respeto....





....Adaptación Emocional para el Trabajo Telefónico con Proveedores

Para adaptar la Emoción y trabajar adecuadamente con los Proveedores, se requiere desarrollar ciertas habilidades emocionales, tales como:

- Capacidad de motivarse a sí mismo y persistir frente a las decepciones.
- Controlar los impulsos y demorar la obtención de recompensas.
- Regular el estado de ánimo y evitar que las perturbaciones disminuyan la capacidad de pensar.
- Mostrar empatía con los demás y ser optimista frente al futuro.

El Concepto de **Adaptación Emocional** es importante por los que las investigaciones sugieren que puede ser tan poderoso, y a veces más que la inteligencia como tradicionalmente se entendía hasta hoy. Es decir, aprender a controlar y racionalizar las emociones, es tan o más importante que ser muy inteligente.

Por Ejemplo, si cada vez que algo de un proveedor me disgusta, me pongo furioso, destrozo cosas y a causa de eso me despiden del trabajo, aunque sea un tipo brillante intelectualmente, nunca voy a lograr tener un trabajo estable.

Para Actuar Emocionalmente adaptado en el Ambito Laboral se Requiere:

a) Conocer las Propias Emociones, esto Implica:



- Otorgar a cada sentimiento su propio valor y significado.
- Enfrentarse de buena forma a los sentimientos de las personas que atendemos, interpretándolos adecuadamente.
- Mantener bajo control las emociones perturbadoras, eligiendo las conductas correctas frente a distintas situaciones, como problemas, peticiones del público, imprevistos y otros.
- Mayor probabilidad de sentirse satisfecho y eficaz con su propia vida....