

AGENDA

- Actividad inicial
- La llamada telefónica
- Redacción
- Servicio al cliente
- Conclusión
- Evaluación del estudiante

Objetivos

Los estudiantes aprenderán las pautas para contestar el teléfono en el trabajo.

Los estudiantes reconocerán la importancia de las buenas habilidades de redacción en un entorno laboral.

Los estudiantes demostrarán la importancia de un buen servicio al cliente y aprenderán técnicas para tratar con los clientes.

Materiales necesarios

- Una pelota de esponja, calcetines enrollados o un objeto suave similar para lanzar (Actividad inicial)
- Una copia de la hoja de actividades "Escribir para el lugar de trabajo" para cada estudiante (Parte II)
- Una transparencia de la hoja de actividades "¡Ups!" o una copia para cada estudiante (Parte II)

Actividad inicial (3 minutos)

Díales que van a realizar un experimento sobre cómo contestar el teléfono. Sostenga una pelota de esponja, calcetines enrollados o un objeto suave similar. Explíqueles que la pelota de esponja representa una llamada telefónica. Fingirán que atienden el teléfono cuando les arrojen la pelota.

Explíqueles que, mientras la pelota está en el aire, dirá "hogar" o "trabajo". Si dice "hogar", deben contestar la llamada como si estuvieran en el hogar. Si dice "trabajo", deben responder como si fueran empleados de una compañía llamada Ajax Graphics.

Lance la pelota a varios estudiantes, con el mismo número de llamadas a casa y al trabajo. Pida que analicen lo que percibieron sobre las diferencias entre la forma en que respondieron las llamadas en el hogar y las llamadas en el trabajo.

Explíqueles que hay algunas pautas que se utilizan en las comunicaciones comerciales, tanto por escrito como por teléfono. Como empleado nuevo, es importante entender cuáles son estas pautas.

Parte I La llamada telefónica (15 minutos)

Propósito: los estudiantes aprenden pautas para contestar el teléfono en el trabajo.

1. Los estudiantes aprenden cómo conocer las reglas de una compañía para contestar el teléfono.

Pídales que imaginen que es su primer día en un nuevo trabajo. Explique que muchas compañías tienen pautas que detallan cómo los empleados deben contestar el teléfono. Pida que consideren cómo pueden obtener información sobre estas pautas. Guíe a los estudiantes para que comprendan que pueden preguntarle al jefe, a un compañero de trabajo o escuchar a los compañeros de trabajo que contesten el teléfono.

2. Los estudiantes exploran los conceptos básicos de contestar llamadas telefónicas en el trabajo.

Pida que imaginen que no existen pautas explícitas de la compañía sobre las llamadas telefónicas en su trabajo. Pida que piensen en sugerencias sobre qué decir al responder el teléfono en esta situación. Escriba las respuestas de los estudiantes en la pizarra. (*Los estudiantes deberían responder: saludar a la persona que llama con "buenas tardes" o "buenos días", seguido del nombre de la compañía y su nombre, y preguntar cómo pueden ayudarla*).

3. Los estudiantes analizan el uso de un tono apropiado durante una llamada laboral.

Pregúnteles: "Cuando respondieron el teléfono en el hogar en la actividad inicial, ¿cómo creen que habrán sonado para la persona que llamaba? ¿Fueron amables? ¿Cómo se diferencia de la forma en que respondieron la llamada en el trabajo? ¿Cómo se sienten cuando llaman a una organización y la persona que responde suena gruñona y antipática?".

Pregunte a los estudiantes cómo suena lo siguiente: (con voz amigable) "Gracias por llamar a Ajax Graphics. Habla Bill. ¿En qué puedo ayudarle?".

Señale que también pueden ser demasiado informales: no deben confundir ser informal con ser amigable. Ser amigable puede tranquilizar a la persona que llama, pero ser informal puede ser poco profesional. Es posible ser profesional y amigable al mismo tiempo.

4. Los estudiantes practican cómo responder llamadas telefónicas de manera profesional.

Pídales que formen parejas. Indíqueles que alternen entre la persona que llama y el empleado mientras actúan respondiendo el teléfono para Ajax Graphics. Recuerde usar la lista de pautas sobre cómo contestar el teléfono.

5. Los estudiantes aprenden la importancia de tomar mensajes.

Cuando hayan terminado, pregunte: "Supongamos que suena el teléfono durante el turno. Ustedes responden, pero la persona que llama busca a alguien que no está disponible. ¿Cómo pueden asegurarse de decirle a la persona sobre la llamada telefónica que no pudo responder?".

Guíe a los estudiantes para que comprendan que, si un sistema de correo de voz no está en uso, siempre deben escribir mensajes telefónicos.

Pida que identifiquen la información que deben escribir cuando tomen un mensaje telefónico. Escriba las respuestas de los estudiantes en la pizarra. Explique que las partes más importantes de un mensaje telefónico son: (a) el nombre de la persona para quien es el mensaje, (b) el nombre de la persona que llamó, (c) la compañía o empresa de la persona que llama, (d) el número de teléfono de la persona que llama, (e) la fecha y hora en que llamó, y (f) el mensaje que la persona que llama deseaba dejar.

Señale que escribir un mensaje completo con toda la información anterior evitará confusiones en el futuro.

Parte II Redacción (15 minutos)

Propósito: los estudiantes reconocerán la importancia de las buenas habilidades de redacción en un ambiente de trabajo.

1. Los estudiantes identifican tareas de redacción que podrían tener en el lugar de trabajo.

Explique que todas las empresas, ya sean grandes o pequeñas, necesitan empleados que no solo hablen bien, sino que también escriban bien. Diga que las buenas habilidades de redacción los ayudarán a obtener y conservar un trabajo. Las empresas necesitan personas que puedan expresar las ideas de manera clara y comunicar la información con eficacia.

Pida a los estudiantes que identifiquen los tipos de cosas que podrían escribir en una situación comercial. (*Los estudiantes deberían responder: cartas, correos electrónicos, informes, notas, notas de proyectos, propuestas, panfletos o folletos, boletines, discursos*).

2. Los estudiantes aprenden los elementos comunes de la redacción comercial.

Recuérdelos que aprendieron sobre cartas comerciales cuando escribieron sus cartas de presentación y de agradecimiento.

Distribuya la hoja de actividades "Escribir para el lugar de trabajo" y analícela con la clase. Indique que deben recordar el panorama general: quieren compartir información e ideas. Quieren que el lector sepa por qué están escribiendo y qué necesita comprender o hacer el lector. Diga a los estudiantes que siempre consideren el impacto de lo que escriben en el lector.

3. Los estudiantes identifican el lenguaje que debe evitarse en el lugar de trabajo.

Pídales que identifiquen el lenguaje que debe evitarse en las comunicaciones comerciales. Obtenga lo siguiente de los estudiantes y pida que den ejemplos de cada uno: jerga, clichés y lenguaje insensible o inapropiado. Escriba las respuestas y los ejemplos de los estudiantes en la pizarra.

Muestre la diapositiva o distribuya copias de la hoja de actividades "¡Ups!" a cada estudiante. Todos juntos o en grupos pequeños, identifiquen y corrijan la redacción pobre y las expresiones inapropiadas.

Resuma esta actividad señalando que la redacción en el lugar de trabajo debe ser clara y debe usar un lenguaje efectivo y honesto. La redacción debe ser directa, concisa, cuidadosa y sensible a todos los géneros, razas y religiones.

Parte III Servicio al cliente (15 minutos)

Propósito: los estudiantes demuestran la importancia de un buen servicio al cliente y aprenden formas constructivas de tratar con los clientes.

1. Hacen un juego de roles para demostrar la diferencia entre el servicio al cliente bueno y malo.

Pida cuatro voluntarios.

Diga a los voluntarios que van a interpretar dos escenas de restaurantes. Dos de los voluntarios serán meseros, y los otros dos serán clientes. Cada uno de los dos meseros tendrá su turno para recibir los pedidos de los clientes. En silencio, indique a un mesero que se comporte de manera amistosa, alegre y educada. Luego, en silencio, indique al otro mesero que actúe demostrando desinterés, aburrimiento e incluso siendo grosero. Haga que los dos clientes se sientan uno frente al otro en la parte delantera del salón, como si estuvieran en un restaurante.

Indique al resto de la clase que observe cuidadosamente las interacciones entre los dos meseros y los clientes. Indique a los voluntarios que comiencen, permitiendo que el voluntario que representa al mesero educado tome las órdenes primero.

2. Los estudiantes analizan las diferencias en el servicio que se muestran en el juego de roles.

Cuando los voluntarios hayan terminado de interpretar el rol, pregunte: "¿Qué mesero preferirían tener en un restaurante?". Haga que los estudiantes describan por qué preferirían un mesero sobre el otro.

Explique que muchas personas pagarán más o viajarán más para obtener un buen servicio. Otros renunciarán a comprar un artículo si han tenido una mala experiencia de servicio con la compañía que lo vende.

Señale que los empleados están en la primera línea del servicio al cliente. Sugiera que muchos de sus primeros trabajos implicarán tratos directos con los clientes y que gran parte de su éxito estará ligado al servicio al cliente que brinden.

3. Los estudiantes analizan los beneficios de un buen servicio al cliente.

Pida que identifiquen trabajos en los que un empleado pueda beneficiarse directamente brindando un buen servicio al cliente. Pueden sugerir que, en el negocio de los restaurantes, por ejemplo, los ingresos a través de las propinas pueden estar directamente vinculados al servicio que los empleados brindan a los clientes. En el comercio minorista, los empleados a menudo reciben una comisión basada en sus ventas.

Señale que incluso en otros trabajos, un buen servicio al cliente puede beneficiar a los empleados. Por ejemplo, si un empleado proporciona un buen servicio al cliente, el empleador lo advertirá. Además, un cliente que haya recibido un buen trato puede hacerle un comentario favorable al supervisor, lo que podría generar un aumento o un ascenso para el empleado. Un buen servicio al cliente tiene un impacto positivo en la empresa y es una parte importante de ser un buen empleado.

4. Los estudiantes aprenden cómo manejar a un cliente insatisfecho.

Pregúnteles: "¿Cómo manejarían una situación en la que un cliente está molesto con ustedes sin importar lo que intenten hacer?". Escriba las respuestas de los estudiantes en la pizarra.

Explique que hay ciertas pautas que los estudiantes pueden usar para ayudarlos en estas situaciones. Dé las siguientes pautas:

- Mantengan una actitud positiva y amigable.
- Mantengan la calma. Al mantener la calma, el cliente a menudo se tranquilizará también.
- Si no logran que el cliente se tranquilice, deben sugerir que hable con su supervisor. Llamen a su supervisor y pidan que hable con el cliente.

5. Los estudiantes enumeran maneras de demostrar un buen servicio al cliente.

Pídales que identifiquen algunas de las formas en que pueden demostrar un buen servicio a un cliente. (*Los estudiantes pueden responder: sonreír, hacer contacto visual, tener buena actitud, ser educado, llamar a los clientes "señor" o "señora"*).

Conclusión (2 minutos)

Repasen las formas en que tendrán que comunicarse en el trabajo. Pregunte: "¿Qué habilidades de comunicación deben desarrollar?". Obtenga los siguientes **puntos clave** que se enseñaron en esta lección:

- Las llamadas telefónicas comerciales deben ser lo suficientemente amistosas para tranquilizar a la persona que llama, pero también deben ser profesionales.
- Es importante recordar tomar el mensaje completo si la persona que llama quiere hablar con alguien que no está disponible.
- Al redactar algo en el lugar de trabajo, se debe hacer de manera clara y profesional, y se debe usar un lenguaje efectivo y apropiado.

Evaluación del estudiante

1. Describe la diferencia entre cómo hablas por teléfono en el hogar y cómo debes hablar por teléfono en el trabajo.
2. Haz una lista de tres cosas que alguien puede hacer para brindar un buen servicio al cliente.
3. Enumera tres maneras positivas de manejar a un cliente disconforme.

EXTENSIONES DE LECCIÓN

Usar citas

"La excelencia, entonces, no es un acto aislado sino un hábito". -Aristóteles, filósofo griego

Haga que los estudiantes creen una lista de pautas para hacer de la excelencia en el trabajo un hábito.

Abordar múltiples estilos de aprendizaje

Practique la etiqueta de modales en el teléfono con los estudiantes. Al llamar, la persona que llama siempre debe identificarse a sí misma: "Hola, habla _____. ¿Puedo hablar con _____?" Haga hincapié en la importancia de identificarse en el teléfono. Es cortés y salva a la persona de preguntar quién llama. Al responder, un saludo agradable y "¿Puedo tomar un mensaje?" son efectivos.

Haga que los estudiantes practiquen contestar el teléfono. Pida que evalúen las actuaciones de los demás.

Escribir en el diario

Haga que los estudiantes practiquen su escritura a mano en sus diarios.

Haga que los estudiantes critiquen y examinen su propia letra identificando números, letras y palabras que puedan escribir de forma más legible. Discuta la importancia de la escritura legible para la comunicación en el lugar de trabajo.

Usar tecnología

Haga que los estudiantes practiquen y graben los mensajes salientes que serían apropiados para los sistemas de correo de voz en el trabajo. (Por ejemplo: "Ha llegado al buzón de voz de _____. No puedo responder su llamada en este momento. Por favor, deje un mensaje y me pondré en contacto con usted lo antes posible"). Haga que los estudiantes practiquen buena articulación y tono en clase, asegurándose de que hablen clara y lentamente.

Pida a los estudiantes que evalúen las grabaciones o actuaciones de los demás.

Tarea

Haga que los estudiantes creen una lista de las diferentes formas de comunicación que podrían usar en el trabajo.

Discuta las diversas formas de comunicación utilizadas en el mundo de los negocios y por qué es beneficioso ser un comunicador eficaz en el trabajo.

Recursos adicionales

Lea o distribuya extractos de *Cómo ganar amigos e influir en las personas* de Dale Carnegie.

Pregunte a los estudiantes si creen que el consejo de Carnegie es valioso o no. Haga que describan formas en que pueden utilizar su consejo en el lugar de trabajo.

ESCRIBIR PARA EL LUGAR DE TRABAJO

Característica	Explicación	Ejemplo
Punto inicial	Piensa en la necesidad que aborda tu carta/correo electrónico	Escribo para postularme... Tal y como lo solicitó...
Propósito	Resolverás problemas, realizarás trabajo o solicitarás la realización de acciones a través de ideas e información.	Una posible solución al problema es... Es posible que debamos modificar nuestros procedimientos para...
Audiencia	Piensa en el lector. Conoce la posición, las necesidades y los conocimientos del lector. Escribe el mensaje en función de eso.	El personal del campamento de verano de Three Oaks agradeció el honor de contar con la presencia del alcalde en la cena benéfica la semana pasada. En nombre del equipo de la liga menor de Hawks, quiero agradecerle por las entradas que enviaron. La pasé muy bien en el juego de los Lakers.
Forma	La mayoría de los documentos escritos de un lugar de trabajo tiene un formato estándar: (1) estructura de tres partes que explica el propósito, brinda detalles y sugiere medidas, y (2) datos que incluyen estrategias, números e imágenes.	Escribo para solicitar información sobre la fotocopiadora nueva. Nuestra empresa es pequeña pero se realizan al menos 100 copias por día. Llame al (969) 555-1756, de lunes a jueves, y pregunte por mí, Julio Vaca. Ofrecemos los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> ● Limpieza de ventanas ● Limpieza de alfombras ● Encerado de pisos
Tono	Habla de manera coloquial pero directa. No seas demasiado formal ni personal.	Le damos la bienvenida a la comunidad de negocios de Pasadena. Podría organizar una conferencia de prensa que nos dará buena publicidad.

¡UPS!

1. Fue una presentación genial.
2. No pretendo armar lío.
3. Nuestro producto atraerá a la clase más baja.
4. Todos los empleados de esta empresa deberían asegurarse de programar su viaje al trabajo para garantizar que el horario de llegada se ajuste a los horarios de inicio acordados.
5. Nuestro departamento deberá volver a empezar.
6. La Srta. Herman está agotada, por eso le sugerí que se tome las vacaciones antes.
7. En lo sucesivo, el contratista no podrá asignar ni delegar sus responsabilidades.
8. Las chicas podrán jugar en el equipo de softbol de la empresa.
9. Puse las cosas que pidió en este sobre.
10. Teniendo en cuenta su pago de \$1,000.00, por la presente se acusa recibo.