



Escucha Activa y Manejo de Voz



Escucha Activa

La escucha activa es prestar atención y concentrarse en la información proporcionada por nuestro interlocutor, demostrando que se sigue la conversación.



Realiza lo siguiente para mejorar la escucha activa:

- Responde inmediatamente en la conversación antes de 3 segundos.
- Responde todas las preguntas del interlocutor.
- Permite al interlocutor exponer su necesidad, objeción o inconformidad.
- En caso de que hables al mismo tiempo que tu interlocutor, cede la palabra.



Evita realizar lo siguiente:

- Interrumpir innecesariamente
- Responder cosas distintas
- No responder a las preguntas realizadas por el interlocutor



Manejo de Voz

El manejo de voz es el conjunto de volumen y dicción que utilizas durante la llamada.



Realiza lo siguiente para mejorar el manejo de voz:



- Es importante que adaptes el volumen a las condiciones de la llamada, por ejemplo: si el cliente te dice que hablas muy alto, o muy bajo
- La dicción es muy importante durante la llamada, ya que el suscriptor puede no entenderte o malinterpretar la atención si no entiende lo que dices
- Modula el ritmo de tu voz, es decir, no hables muy rápido, pero tampoco muy pausado.

Evita realizar lo siguiente:

- Hablar con un tono de voz muy alto o muy bajo
- Hablar muy rápido
- Emitir algún sonido antes de mencionar una frase o palabra



¡Por una Cultura de Servicio SKY!

**Capacitación a
Centros de Contacto**