

COM-INS 008 ATENCIÓN TELEFÓNICA

EGM Ingeniería Sin Fronteras S.A.S

Código: COM-INS 008	Versión: 1.0.0	Fecha: 26/09/2018	Aprobado por: Dirección de Comunicaciones	Página: 0 de 5
------------------------	----------------	-------------------	--	----------------

Tabla de contenido

[Información del documento](#)

[Control de versiones](#)

[Objetivo](#)

[Alcance](#)

[Atención telefónica](#)

[Estructura de la llamada](#)

[Recomendaciones](#)

Código: COM-INS 008	Versión: 1.0.0	Fecha: 26/09/2018	Aprobado por: Dirección de Comunicaciones	Página: 1 de 5
-------------------------------	-----------------------	--------------------------	---	-----------------------

Información del documento

Nombre del documento	COM-INS 008 ATENCIÓN TELEFÓNICA
Versión	1.0.0
Autor	JULIANA GRAJALES SOLÍS

Control de versiones

Versión	Fecha	Adiciones / Modificaciones	Preparado por
1.0.0	26/09/2018	INSTRUCTIVO TELEFÓNICA ATENCIÓN	Juliana Grajales Solís. Directora de Comunicaciones

Objetivo

Establecer la manera de manejar adecuadamente la atención telefónica a usuarios.

Alcance

Este instructivo está creado para brindar al público interno los lineamientos que permitirán la adecuada atención telefónica a los usuarios que se comuniquen a través de este medio.

Atención telefónica

Este medio permite una interacción en tiempo real con el usuario, para ello se debe seguir la estructura y las recomendaciones aquí descritas.

Estructura de la llamada

1. el teléfono no debe repicar más de dos veces y todos los colaboradores están en el deber de contestar cualquier teléfono que repique, independiente de la extensión que suene.
2. Saludo
Al ingresar la llamada el colaborador que responda lo debe hacer de la siguiente manera. Ejemplo: PlacetoPay, buenos días. Habla (nombre de la persona que responde).
3. Desarrollo de la llamada
Escuchar con atención la solicitud del usuario, brindándole la respuesta que espera y asegurarse que la información haya quedado clara.
4. Transferencia de llamadas
En caso de ser necesario transferir la llamada a otra área (para que brinden la información adecuada), el colaborador deberá informar a la persona a la que va a recibir la llamada, la solicitud del usuario, para que no tenga que repetir la

Código: COM-INS 008	Versión: 1.0.0	Fecha: 26/09/2018	Aprobado por: Dirección de Comunicaciones	Página: 3 de 5
-------------------------------	-----------------------	--------------------------	---	-----------------------

información. Además, deberá informar el número de la extensión en caso de que la llamada se caiga.

Para hacer la transferencia de la llamada debe oprimir la tecla Transfer, marcar el número de la extensión, marcar la tecla numeral (#) y luego en Transfer nuevamente.

En caso de no ser contestada la llamada en el área correspondiente, el colaborador que responda debe tomar los datos de contacto del usuario, e informarle que se le comunicará al área encargada y que ésta le devolverá la llamada o se comunicará vía correo electrónico.

5. Despedida: el colaborador debe despedirse de manera amable y asegurándose que el usuario haya quedado satisfecho con la información.

Recomendaciones

- Tener una buena postura, pues ésta se ve reflejada en el tono de voz.
- Durante la llamada el colaborador debe evitar hablar con terceros, o realizar otras actividades, ya que esto obstaculiza la plena comprensión del mensaje y es una falta de respeto con el usuario.
- Si es necesario transferir la llamada, el colaborador debe contar el caso a la persona a la que va a recibir la llamada, para que el usuario no deba repetir lo que ya dijo.

Código: COM-INS 008	Versión: 1.0.0	Fecha: 26/09/2018	Aprobado por: Dirección de Comunicaciones	Página: 4 de 5
------------------------	----------------	-------------------	--	----------------