

TEMA 1: VISITANTES

Visitante: Se llama visitante a la persona que llega a la empresa por alguna causa o motivo. El recepcionista que se entrevista diariamente con el público puede aprender a clasificarlo, por ejemplo, puede dividirlo de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN

Visitantes Frecuentes o Conocidos: Son aquellas personas que van a menudo a la empresa. Por lo general una persona se siente halagada si la recepcionista lo reconoce inmediatamente y le llame por su nombre. Esta es una manera de buenas relaciones públicas y ayuda a dejar en el visitante una impresión agradable de la empresa.

Miembros de la familia y amigos personales del patrono. Son los familiares del patrono y los relacionados con el negocio. Sería conveniente tener un tarjetero separado con los nombres de estas personas y en relación con el patrono y así aprenderá a reconocer a los visitantes dentro de este grupo.

Ejecutivos de otras empresas: Son los funcionarios y administradores de otras empresas que visitan nuestra oficina para un encuentro con el patrono.

Visitantes desconocidos o casuales: Son aquellas personas que acuden a la empresa de una manera casual entre estos tenemos los buhoneros, vendedores ambulantes, etc.

Visitantes que espera. Al visitante que llega temprano para una entrevista o que tiene que esperar hasta que el patrono este libre para verlo, el recepcionista debe procurar que este se sienta cómodo, aunque la oficina sea pequeña, debe haber sillas para las personas y un sitio para poner los bultos, el recepcionista debe procurar que el salón de recibo este iluminado y con revistas y/o periódicos para entretener al visitante.

COMO REFERIR A UN VISITANTE

Cuando el recepcionista no puede ofrecer la información necesaria a una persona que visita la oficina, esta puede ser transferida a otra persona de la oficina o la empresas, en este caso, el recepcionista debe investigar si dicha persona no está ocupada para que pueda atender al visitante.

LA PRESENTACIÓN DEL VISITANTE

Cuando el recepcionista tiene su despacho lejos del despacho de su patrono o cuando el visitante es un extraño, el recepcionista debe conducir a la persona hasta el despacho y hacer la debida presentación.

Los visitantes frecuentes, los amigos y los familiares del patrono no necesitan ser presentados.

CÓMO MEJORAR LA ATENCIÓN DE VISITAS A LA EMPRESA

- Recepcionista hospitalario con las visitas (ofrecer algo de beber, una revista...)
- No hacer esperar a las visitas sobre todo si están establecidas anteriormente.
- Dar una explicación en caso de que al visitante se le haga esperar.
- Se deberá acompañar a las personas que no conozcan la empresa .

PRUDENCIA AL HABLAR

“Aprende a guardar silencio, sobre todo cuando estés enfadado o molesto por algo. El silencio no es un fin en sí mismo, pero sí un medio importante para alcanzar un fin”.

Así se expresa Lovasik (2015) en su recomendable libro sobre la amabilidad y creo que es un asunto que ha interesado siempre, a lo largo de la historia, porque, qué duda cabe, es muy fácil pecar por exceso, por bocazas, o sea, tener que arrepentirse de haber hablado demasiado.

Recomendación: Al atender público usted debe mostrar cortesía, tolerancia, confidencialidad, discreción y empatía.

UTILIZACIÓN ADECUADA DE FORMAS DE TRATAMIENTO TU O VOZ TRATAMIENTO

De tú o de usted. ¿Cómo tratar a otra persona? ¿Cuándo hacerlo?

Cuando nos presentan a una persona, o charlamos con otras personas, surge el "inconveniente" de cómo tratar a la misma. Diremos que siempre, y por defecto, **el tratamiento debe ser de usted**

No se puede utilizar el tú de forma directa, aunque siempre utilicemos alguna excusa para justificar este tratamiento. No es un comportamiento educado tutear "de forma directa" a una persona que no conocemos.

La mejor fórmula es utilizar siempre la fórmula de "usted" hasta que el propio interesado nos indique lo contrario. Y si no lo hace, debemos seguir utilizando el usted siempre.

Tutear no significa ser más moderno o ser más abierto, sino una considerable falta de educación e incluso de respeto hacia la otra persona.
evite el tuteo tanto en sus relaciones laborales como sociales, si no se le indica lo contrario

TRATAMIENTO



Tratamientos:	España	Hispanoamerica
Formal	Usted Ustedes	Usted Ustedes
Informal	Tú Vosotros	Usted, Vos. Ustedes

TEMA 2: EL PLANIFICADOR

El planificador tiene como objetivo **montar y monitorear las actividades correspondientes a la planificación, ejecución, control y planes de contingencia de los proyectos**, para proveer con suficiente anticipación los recursos requeridos para el cumplimiento de tareas o actividades en tiempos establecidos.

Existen diferentes tipos de planificadores entre ellos encontramos los siguientes: diarios, semanales, semestrales o mensuales.

PLANIFICADOR DIARIO



Voy a conseguir todo lo que me proponga

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	CÓMO QUÉ HACER
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<u>¡IMPORTANTE!</u>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Puedes ser

[illegible]

Anotar todos los compromisos con los datos de importancia necesarios.
 Estimar la duración de cada actividad
 Utilizarla DIARIAMENTE
 Revisarla DIARIAMENTE
 Tenerla a la mano durante toda la jornada de trabajo
 Actualizarlo regularmente y destacar fechas importantes

TEMA 3: CONTROL DE VISITANTES

REGISTRO DE PERSONAL (FICHERO DE VISITANTES)

En algunas compañías se lleva un registro de todos los visitantes.

Recomendaciones >

- Si el visitante posee una tarjeta de presentación, ahí encontrará toda la información necesaria, puede engrapar la tarjeta de presentación a una ficha y escribir cualquier información adicional.
- Este fichero facilita recordar a los visitantes recientes y saludarlos en forma adecuada cuando vuelan a la oficina.
- Recuerde nombrar 3 veces a la persona, para no olvidar su nombre.

REGISTRO DE CITAS

Libro de Citas: Es el libro donde se registra el nombre, la hora y el día en que se hará algo o se recibirá a alguien. Este fichero es importante porque evita que a la misma hora y el mismo día se fijen dos asuntos importantes.

Libro de clientes: Es el libro donde se registran los nombres, dirección y teléfono de personas y empresas relacionadas con la actividad de la oficina. Este fichero es importante porque permite tener a mano los datos personales del cliente.

<http://www.mailxmail.com/curso-recepcionista/visitantes>

REGISTRO DE CITAS O VISITAS

Confirmación de llegada

11 MARTES may-10			
HORA	NOMBRE VISITANTE	EMPRESA	TELÉFONO
6:00			
6:30			
7:30	Confirmar reunión		
8:30			
9:30	Ana Bejarano	Ejecutiva Sony	83445329
10:30	Preparar material		
11:30	Eduardo Brenes	Banco de Costa Rica	22984576
12:30			
13:30			
14:30	Archivar documentos		
15:30			
16:30			

Hora correcta

Escribir el nombre

Tarea pendiente

Asunto o Empresa

Número de teléfono

TEMA 4, ATENCIÓN TELEFÓNICA

Normas de cortesía telefónica

Hay que recordar que el teléfono es para mucha gente la primera impresión que se lleva de una empresa, es por lo tanto, un aspecto muy importante a tener en cuenta. La llamada telefónica debe registrarse por las mismas normas de cortesía y eficiencia que la conversación cara a cara. La única diferencia es que en la comunicación telefónica dispone solo de su acervo de palabras y del tono de voz para transmitir un mensaje.

Sugerencias para mejorar la voz al hablar por teléfono.

- Hable con un tono que se entienda bien. Un tono normal de voz –ni muy fuerte ni muy suave- se escucha mejor a través del teléfono. Un tono bajo se oye mejor y no molesta al oído de quien escucha. Un tono alto tiende a convertirse en chillón e irritante.
- Inflexión en la voz. Subir y bajar la voz mientras habla no solo comunica eficazmente sus ideas sino que añade realce a su voz. Una voz monótona suena indiferente.

NORMAS GENERALES A TENER EN CUENTA AL RECIBIR LLAMADAS.

1. Hable cuidadosamente. La persona con la habla no puede ver su expresión. Pronuncie cada palabra con cuidado y claridad. No hable entre dientes ni pronuncie las sílabas indistintamente.
2. Hable a un ritmo apropiado. Un ritmo moderado de hablar se entiende con facilidad, pero este debe estar relacionado con las ideas que expresa. Hay algunos tipos de información que se deben dar más despacio, por ejemplo nombres, información técnica o términos de otro idioma.
3. Enfatique las palabras. La fuerza o énfasis que se pone en las palabras puede cambiar el significado de lo que se dice.
4. Tome en consideración los comentarios y preguntas de la persona que escucha. Permita que el interlocutor exprese sus ideas.
5. Tome el teléfono apenas suene o en el segundo timbrado. Se recomienda sostener el micrófono a una pulgada más o menos de los labios y hablar directamente a éste, si está demasiado cerca se distorsiona la voz.
6. Debes identificarte correctamente (Buenos días, Industria Michigan, habla Karla Rojas)
7. Nunca descuelgues el auricular y sigas manteniendo otra conversación con otra persona de la empresa.
8. Nunca cubras el teléfono.
Sonríe levemente, este gesto ayuda a preparar una entonación amable. Está demostrado que una sonrisa genera eficacia, expresa alegría y buen humor. ¡Utilízala!
9. No debes tener nada en la boca que pueda entorpecer la comunicación (cigarros, caramelos, chicles, bebidas, etc.).
10. Ten siempre, al alcance de la mano lápiz, papel y tu agenda personal.
11. No respondas simplemente ¿Sí? o ¿Qué?, esto muestra falta de modales.
12. Tampoco respondas "diga" o "dígame" ni por supuesto palabras como "aló".

13. No digas "le atenderán enseguida", si realmente tendrá que esperar varios minutos escuchando, en muchas ocasiones, la molesta musiquilla de espera.
14. Trata a la gente siempre de usted no debe tutear o vosear en el ámbito de oficina.
15. No hables deprisa. Cuando se hace, se suelen dar traspies. Habla despacio, con el ritmo adecuado a lo que estés diciendo y articula las palabras claramente. Nunca hables alto.
16. Procura inspirar confianza y seguridad, esto hará que tu interlocutor piense que trata con una empresa eficiente.
17. Si no has entendido el nombre, pídele por favor si te lo puede deletrear. Si durante la conversación no entiendes algo, di con un tono de voz normal o un poco más bajo, "lo siento, pero no le oigo bien, ¿puede repetírmelo, por favor?".
18. Mientras escuches, debes dar señales de atención, pero evita los estribillos típicos (sí, vale, claro, ya, etc.).
19. Si tienes que pasar una llamada y la línea está ocupada, díselo a tu interlocutor y, si desea esperar, cada 25 segundos dile: "lo siento, la línea sigue ocupada". Cuando la línea quede libre dile: "le paso y gracias por esperar".
20. Tanto en casa como en el trabajo, si la llamada no es para tí, no llares a la otra persona a gritos y no golpees el aparato al posarlo. No hagas ningún comentario mientras el aparato esté descolgado.
21. Si prevés que requieres buscar información y puede durar bastante, informa a tu interlocutor del tiempo aproximado de espera o pregúntale si prefiere telefonar más tarde o que le llares tú cuando tengas la información.
22. No termines primero ni bruscamente. Termina la conversación amablemente y posa el auricular con suavidad. Puedes despedirte diciendo: "gracias por llamar". Espere a que el interlocutor cuelgue.

-COMO REACCIONAR ANTE LLAMADAS COLÉRICAS.

1. Evítalas siempre que puedas, no te dejes llevar por el mal humor.
2. Si la persona se muestra muy brusca y agresiva, debes recriminarle su comportamiento pero NO de un modo enérgico o irritado, ello le provocaría aun más.
3. Contesta de forma serena y pausada.
4. Hay que tener muy en cuenta que colgar el teléfono airadamente, dejando a tu interlocutor con la palabra en la boca, es uno de los signos de ofensa más graves. Debes esperar a que el interlocutor se calme.
5. Lo que no debes hacer nunca es pasarle la llamada a otra persona de tu empresa.

NORMAS GENERALES A TENER EN CUENTA AL REALIZAR LLAMADAS.

1. Sé breve, tal vez tú tengas todo el tiempo del mundo, pero probablemente tu interlocutor no.
2. Debes tener preparado un esquema de lo que vas a decir.
3. Si te han pasado a una extensión equivocada, recuerda que la culpa no es de la persona que coge el teléfono.
4. Piensa antes de hacer la llamada si es el momento más adecuado para hacerlo.
5. Si llamas desde una casa u oficina ajena, sé muy breve y utiliza un tono de conversación correcto. El tono alto indicaría falta de educación, pero un tono demasiado bajo se podría considerar que se hablas de cosas muy secretas, tampoco sería correcto.
6. Restringe las llamadas particulares al trabajo de amigos o familiares. Su duración será lo más breve posible ya que en muchas ocasiones no es el momento más adecuado para recibir este tipo de llamadas.

- EL HORARIO DE LAS LLAMADAS.

1. No telefonees demasiado temprano por las mañanas ni muy tarde por la noche.
2. Si llamas a domicilios con niños pequeños o personas mayores, se muy prudente con tus llamadas y vigila mucho la hora en la que las realices.
3. No es del todo correcto llamar a las horas de las comidas, esto interrumpe y suele resultar bastante molesto.
4. Si llamas al extranjero, ten muy en cuenta las diferencias horarias. Recuerda que no por estar más lejos has de levantar más la voz, se prudente.

-EL TRATO CON LOS EJECUTIVOS

1. La mejor fórmula a adoptar con las secretarias, recepcionistas, y otros "filtros" es la de tratarlas con respeto y dignidad, antes que verlas como obstáculos que hay que saltar.
2. Una secretaria a quien le caigas simpático se las ingeniará para pasarte llamadas, se asegurará de que lleguen tus mensajes y en definitiva hará lo posible por ayudarte.
3. Para ganarte la confianza de las secretarias, no hace falta que les envíes flores ni bombones. Aprende sus nombres y llámalas por él cuando las telefonees o las visites.
4. Cuando llares, si te contestan ¿de parte de quién?, responde siempre con tu nombre y el de tu empresa, de este modo evitarás la segunda pregunta. ¿A qué empresa pertenece?.
5. Y si te contestan ¿De qué asunto se trata?. Es una pregunta, en muchas ocasiones, difícil de responder. Trata de ser muy conciso y evita los detalles, procura mostrarte muy próximo a la persona con la que deseas hablar.

EL CONTESTADOR TELEFÓNICO.

Si dejas un mensaje en un contestador, como mínimo deberá contener la siguiente información:

- el nombre de la persona que llama (tu nombre).
- el nombre de la persona con la que se deseas hablar.
- Día y hora de la llamada (esto lo proporcionan prácticamente todos los contestadores).
- Una breve descripción del objeto de la llamada.
- Puedes decir cuando volverás a llamar (si lo hacer ¡cúmplole!).

-EL USO DEL TELÉFONO MÓVIL.

Recuerda que el teléfono móvil existe para hablar con otras personas y escuchar lo que tienen que decirte, no para realizar actuaciones de "cómo triunfar en los negocios". Se discreto.

Deberás tenerlo apagado en lugares donde su sonido pueda causar molestias. (Desde salas médicas, cines, teatros, reuniones, etc.)

Recuerda que su utilización en los aviones está prohibida, ya que podría crear interferencias.

Cuando llames a un móvil, pregunta si es el momento oportuno para seguir la conversación y sé lo más breve posible.

REGLAS FINALES.

Como dice el refrán "Lo bueno, si es breve; dos veces bueno".

Se breve.

Deberás mantener la discreción al hablar por teléfono.

Recuerda, las llamadas telefónicas no son baratas. No abuses del teléfono.

Para mejorar la imagen de tu negocio, llama a tu propia oficina y observa cómo contestan al teléfono.

BLOCK DE RECADOS TELEFÓNICOS.

Si te dejan recados para terceros, adjunta los datos siguientes:

- **Nombre de la empresa y de la persona que llama.**
- **Nombre de la persona con la que deseaban hablar.**
- **Número de teléfono.**
- **Hora de la llamada.**
- **Recado que desea dejar y utiliza un block de recados**
- **Recado recibido por:**