



Nombre del docente: **MsC. Guiselle Herrera Zúñiga**

Especialidad Técnica: **Secretariado Ejecutivo**

Guía # 3

Subárea: Destrezas Comunicación Empresarial y Servicio al Cliente

Unidad de estudio: Expresión y Comunicación Oral

Nivel: **Décimo**

Horario de atención: **Presencial**

Centro educativo: **CTP de la SUIZA**

Escenario: 1 (☒) 2 (☐) 3 (☐) 4 (☐)

Período establecido para el desarrollo de la guía:

Del 05 al 16 de Abril del 2021

II Parte. Planificación Pedagógica

Espacio físico, materiales o recursos didácticos que voy a necesitar: (Importante considerar la situación de cada uno de los estudiantes)	Lapiceros, lápiz, computadora, calculadora, audífonos y cuaderno, material de reciclaje, herramientas tecnológicas
Indicaciones generales:	Todo el material se le hace llegar a los estudiantes por medio de teams, whatsapp, físico o correo donde luego es revisado en la clase virtual por medio de Teams, las tareas o trabajos son devueltos por whatsapp, teams o en físico para ser revisados.

Detalle de la planificación de las actividades que realiza el estudiante.

Resultado (s) de aprendizaje/Objetivo (s):

Aplicar protocolos para la atención telefónica según tipo de cliente y el equipo tecnológico disponible

Actividades de aprendizaje para la implementación de la mediación pedagógica en educación combinada	Ambiente de Aprendizaje	Evidencias
Construcción/Aplicación: Efectúa llamadas telefónicas nacionales e internacionales mediante software de comunicación según protocolos	Hogar (<input type="checkbox"/>) Centro educativo (<input checked="" type="checkbox"/>)	Tipo: (<input type="checkbox"/>) Conocimiento



- Toma mensajes telefónicos aplicando las relaciones humanas inclusivas y principios de servicio al cliente e llamadas y horarios del país.

El estudiante realiza un mapa conceptual sobre el tema

() Desempeño

(X) Producto

INSTRUMENTO DE EVALACION DE LAS EVIDENCIAS

Indicadores de criterio de desempeño-competencias del aprendizaje esperado

Realiza satisfactoriamente un mapa conceptual sobre el tema

Aún no logrado

En proceso

Logrado



EL SERVICIO TELEFÓNICO

Es el que permite a los usuarios la conversación telefónica en tiempo real, en ambos sentidos de transmisión, a través de la red de telecomunicaciones

I. El Servicio Telefónico, se presta bajo las siguientes modalidades:

- ☐ Abonados
- ☐ Teléfonos públicos fijos o móviles, mediante puestos telefónicos, terminales fijos o móviles, cabinas o locutorios públicos, o teléfonos monederos.

II. El Servicio Telefónico, según la forma como se presta puede ser:

1. Servicio Telefónico Fijo llamado también servicio telefónico básico, es aquel que se presta a través de una red fija, no expuesta a movimiento o alteración, utilizando medios alámbricos, ópticos y/o radioeléctricos

EQUIPOS TELEFÓNICOS.

ESTRUCTURA Y CARACTERÍSTICAS DE LA RED TELEFÓNICA.

- El campo de la telefonía hay tres conceptos fundamentales: la conmutación, la transmisión y la distribución.
- La conmutación es el sistema capaz de llevara cabo la conexión de dos abonados.
- La transmisión significa transporte de energía a través de un medio. En telefonía el tipo de energía es eléctrica, y los medios utilizados son cables, fibras ópticas y el aire.
- La distribución consiste en hacer llegar la energía hasta el destino final. Esta función es proporcionada por las líneas de abonado.
- Por regla general, una línea telefónica de abonado está constituida por un circuito de dos hilos, al que se denomina par. En las redes de líneas de abonado por cable aéreo o cable subterráneo se prevén pares de reserva.



. Conmutación telefónica.

1. Conmutación espacial y temporal.

- Todas las centrales telefónicas disponen en su estructura de los Bloques funcionales:
- - Unidad de conmutación.
- La unidad de conmutación es la encargada de establecer un camino entre la entrada y la salida para realizar la comunicación. Contiene una red de contactos a través de los cuales pasan las llamadas
- - Unidad de control.
- La unidad de control es la que controla el paso de señal por la unidad de conmutación.
- Los conmutadores direccionan las comunicaciones y también Concentran el tráfico.
- La conmutación puede efectuarse de dos maneras:
 - Conmutación espacial:
- También llamada SDM (Space División Multiplexing), que consiste en que el conmutador establece los caminos mediante conexiones físicas (relés, puntos de cruce con tiristores...) entre circuitos de entrada y de salida, manteniéndose todo el tiempo que dura la comunicación. Este tipo de conmutación es el utilizado para señales analógicas.
 - Conmutación temporal:
- El conmutador conmuta las informaciones en espacios de tiempo fijos.

2. Conmutación analógica

- La señal eléctrica generada por el aparato telefónico es del tipo analógico, dentro de un ancho de banda comprendido entre 300 y 3400 Hz.
- Se concibió un sistema para transportar muchas conversaciones a la vez por una sola vía de transmisión. Este método se llama transmisión simultánea o múltiplex. Para transmitir las señales analógicas, varias conversaciones telefónicas se envían juntas en un canal de transmisión, pero separadas por frecuencias.
- Aunque se transmiten varias señales por una sola vía, no se confunden unas con otras, por ser transmitidas con frecuencias distintas.

3. Conmutación digital.



- En la actualidad se impone la digitalización de toda la red con la utilización de circuitos de tipo MIC (Modulación por Impulsos Codificados).
- Estos circuitos utilizan la conmutación temporal, también denominada MDT (Multiplexación por División en el tiempo), consistente en muestrear la señal analógica e introducir muestras de otros canales en el espacio de tiempo existente entre dos muestras de un mismo canal. Las muestras se convierten a valores binarios obteniendo las tramas MIC, lo que implica que la conmutación es digital.

. Clases de llamadas.

- Dependiendo de donde van dirigidas las llamadas podemos hacer una clasificación de estas en:
- - Llamada local: es aquella en la que tanto el usuario que realiza la llamada como al que va dirigida la llamada pertenecen a la misma central.
- - Llamada saliente: es aquella que va dirigida a un usuario que pertenece a una central distinta a la del usuario que llama.
- - Llamada entrante: es aquella que realiza un usuario de otra central y va dirigida a un usuario de nuestra propia central.
- Los circuitos que nos permiten unir centrales distintas tanto en el caso de la llamada saliente como en la entrante se denominan enlaces.

CENTRAL TELEFÓNICA.

- Central telefónica es el lugar donde se realizan las operaciones de conmutación entre los diferentes circuitos de línea correspondientes a cada aparato telefónico.
- Se puede hacer una primera clasificación de las centrales telefónicas en dos grupos:
 - Centrales manuales.
 - Centrales automáticas.

Centrales telefónicas manuales.

- Son aquellas que para establecer una comunicación entre dos usuarios, necesitan de la intervención de una tercera persona, la operadora.

- Centrales telefónicas automáticas.



- Son aquellas en las que todas las operaciones efectuadas por la operadora para establecer una comunicación entre dos usuarios, pasan a ser efectuados por diversos dispositivos de forma automática, estos dispositivos podrán ser electromecánicos o circuitos digitales.

TIPOS DE TELEFONOS

¿Qué es el teléfono?

El teléfono es un instrumento que permite transmitir señales mediante señales eléctricas, muy novedoso que sirve para comunicarnos a muy largas o cortas distancias desde tu casa con un teléfono en cualquier lugar con un celular mediante un satélite.

Por lo general el teléfono utiliza dos circuitos: el circuito de conversación que es la parte analógica y el circuito de marcación que se encarga de la marcación y las llamadas.

El teléfono es un objeto que nos acompaña siempre en la comunicación haciendo mucho más fácil la comunicación, ha ido tomando diferentes formas a lo largo de su historia ha ido reduciendo su tamaño e incluso se ha hecho portátil (celular) y la forma de llamar ahora es más fácil.

Hay dos tipos de teléfono:

- **Teléfono fijo:** es el teléfono no móvil que se encuentra en casa y solo puede hacer llamadas.
- **Teléfono móvil:** Es portátil, lo puedes llevar a distintas partes y los Smartphone con ellos no solo puedes llamar también puedes navegar por internet, tomar fotos, video etc.

TELEFONOS CELULARES

El teléfono móvil es un dispositivo inalámbrico electrónico que permite tener acceso a la red de telefonía celular o móvil. Se denomina celular en la mayoría de países latinoamericanos debido a que el servicio funciona mediante una red de celdas, donde cada antena repetidora de señal es una célula, si bien también existen redes telefónicas móviles satelitales. Su principal característica es su portabilidad, que permite comunicarse desde casi cualquier lugar. La principal función es la comunicación de voz, como el teléfono convencional.

EL INTERCOMUNICADOR



Un intercomunicador es un dispositivo de intercomunicación. Puede definirse como un sistema independiente de comunicación electrónica destinado a un diálogo limitado o privado. Los intercomunicadores pueden ser portátiles, pero son generalmente instalados permanentemente en negocios, edificios y hogares. Pueden incorporar conexiones con walkie talkies, teléfonos, celulares y otros sistemas de intercomunicación telefónica o de datos, además pueden activar dispositivos electrónicos o electromecánicos, tales como luces de señalización y cerraduras.

- Los intercomunicadores no deben confundirse con los "Porteros/Sistemas de ingreso", donde la intercomunicación es una opción del sistema.

IDENTIFICADOR DE LLAMADAS

Se denomina **identificación de llamadas** o **CallerID** o **CND** al número telefónico de identificación del interlocutor llamante que se transmite en una llamada telefónica, siempre que este no haya restringido su presentación.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

A. Reglas del Lenguaje Telefónico

Sonría: La sonrisa se escucha por teléfono. Hace la voz más cálida y más simpática. Efecto psíquico y físico.

Articule: Ni cigarrillo ni goma de mascar. Eso perjudica su locución y hay ruidos inoportunos que llegan al oído del otro.

Hable lentamente: El teléfono no es un equipo de alta fidelidad. Desee todas las oportunidades para hacerse comprender: recuerde que no lo ven.

Escuche: Cuando el otro habla, hágale saber que lo está escuchando (sí, ya veo, etc.). Preste atención a lo que el otro dice.



Anote: Eso le permitirá fijar mejor los nombres, los mensajes y las ideas y le evita hacer repetir (cosa siempre irritante para el otro)

Explique sus acciones: Si debe hacer esperar, explique lo que va a hacer y porqué, el otro no lo ve.

Utilice formulas de cortesía: Introducen flexibilidad en la conversación y mejoran el contacto humano. Saludo, "por favor" y "gracias".

Gane tiempo: Descuelgue a más tardar al 3º timbrado. Si promete volver a llamar, hágalo a la hora convenida. Si deben llamarle, esté a la hora fijada o deje un mensaje. Ahorre o ahorrele tiempo y dinero. Resuelva rápido.

B. Recibiendo Llamadas Telefónicas- Que se Debe Hacer

1. Recepción cordial con los siguientes elementos:

- Saludo
- Identificación de la empresa
- Identificación personal
- Apertura

2. Ponga en contacto a la persona que llama con aquella persona que podrá ayudarle.

3. Transfiera la solicitud, junto con la transferencia de la llamada.

4. Haga saber a la persona que llama que Ud. necesita dejarle esperando unos minutos en línea.

5. Pregunte a la persona que llama si le es posible esperar en la línea para proporcionarle una respuesta.

6. Pregunte "¿le es posible esperar?", y espere la respuesta de parte de la persona que llama.



7. Sea exacto en relación al tiempo que durara la retención de la línea.
8. Proporcione alguna imagen visual que permita a la persona que llama formarse una idea acerca de lo que esta ocurriendo.
9. Cada persona que llama necesita ayuda. De modo que ofrezca ayudar. Pregunte "¿cómo puedo ayudarle?" - "¿qué puedo hacer por usted?".
10. Utilice frases de apoyo proactivas. "permítame anotar su nombre y numero de teléfono y personalmente me encargare de darle su mensaje".
11. Evite el uso de frases cortas y poco útiles.
12. Confirme que el destinatario recibirá su mensaje.
13. Tener ubicado un anotador y elemento para escribir que funcione.

C. Emitiendo Llamadas Telefónica- Que se Debe Hacer

1. Tener delante todos los documentos que va a necesitar.
2. Tener ubicado un anotador y elemento para escribir que funcione.
3. Tener anotado el objetivo de la llamada y los espacios para rellenar.
4. Tener una hoja con el mensaje por si del otro lado hay un fax.
5. Saber perfectamente el argumento por si se encuentra con un contestador automático.
6. Si hay que hacer varias llamadas, tener el listado con todos los datos.

D. Reglas de Oro



- Sonreír, Sonreír Y Sonreír
- Saber Escuchar
- Prestar Atención
- Anotar Los Nombres
- Sugerir, No Ordenar
- Llevar Registros Ordenados
- No Involucrarse Emocionalmente

CENTRAL TELEFÓNICA Y TELEFONOS

Servicios:

Identificación de Llamadas

Se denomina **identificación de llamadas** o CallerID o CND al número **telefónico** de **identificación** del interlocutor llamante que se transmite en una **llamada telefónica**, siempre que este no haya restringido su presentación.

Restricción de Llamadas

La **restricción de llamadas** permite que el dispositivo Samsung bloquee diferentes tipos de **llamadas**. Por ejemplo, las **llamadas** pueden ser rechazadas automáticamente cuando se activa la itinerancia. Del mismo modo, las **llamadas** salientes pueden ser restringidas completamente.

Transferencia de Llamadas



La Transferencia de llamadas te permite enviar todas las llamadas que lleguen a tu línea fija a otro teléfono de tu elección

El **Desvío de llamadas** es un servicio que te permite desviar todas las **llamadas** de tu línea fija a otra línea que vos elijas, ya sea un teléfono fijo o un celular.

El **buzón de voz** es un sistema centralizado de manejo de mensajes telefónicos para un gran grupo de personas. Permite a los usuarios recibir, almacenar y gestionar mensajes de voz de las personas que le llaman cuando se encuentra ausente o con la línea ocupada.¹

Los buzones de voz se han convertido en una funcionalidad siempre presente en los sistemas telefónicos de casi todas las compañías. Están disponibles en sistemas de **telefonía fija, móvil** y en aplicaciones de software como Asterisk o FreeSWITCH

El **registro de llamadas** es la parte de la gestión de **llamadas** que se encarga de registrar, monitorizar, organizar y hacer disponibles las **llamadas** entrantes y salientes de forma centralizada.

Control de tiempo en las llamadas

Establece un **tiempo** límite a tus **llamadas** telefónicas. Automáticamente se terminarán las **llamadas** en el **tiempo** límite que se haya establecido. Ideal para personas que sin querer no cuelgan correctamente el teléfono.



Grabación de llamadas

Grabe cualquier **llamada** que quiera y elija cuáles **llamadas** desea guardar. Puede establecer cuáles **llamadas** se graban y cuáles se ignoran. Escuche la **grabación**, agregue notas y compártala. La integración con Google Drive™ y Dropbox permite que se guarden las **llamadas** y se sincronicen en la nube también.

Transmisión de voz por internet

Qué es el VoIP

El término VoIP significa Voz sobre Protocolo de Internet, y se trata de un método con el que **puedes hacer llamadas de voz a través de la red**. Para eso, se toman el audio de lo que estás diciendo por el micrófono y se convierte en datos digitales, que se transmiten por la red a otro dispositivo donde se interpretan para que se escuche de nuevo la voz.

Esto quiere decir que es una alternativa a las llamadas telefónicas convencionales. Con la VoIP no se depende de la señal de las antenas o del cable del teléfono, sino que **se depende de la cobertura de Internet** que tengas para poder transmitir las llamadas. Esto tiene una parte negativa, y es que si hay una mala cobertura la llamada también perderá calidad.