

EFFECTIVIDAD EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación



ME LLENA DE ORGULLO



Introducción

Es necesario reconocer la importancia que tiene la atención telefónica en nuestra Dependencia, ya que nos permite transmitir una buena imagen y dar un buen servicio al usuario, puesto que no se da únicamente después del servicio, sino que se incluye en actividades previas, durante y en ocasiones después del proceso de la llamada.





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Introducción

Cuando somos conscientes del impacto que tiene la comunicación telefónica sobre el receptor, mediante el manejo adecuado de la voz, el lenguaje, los silencios e incluso de las emociones, estaremos asegurando el éxito y la calidad de la comunicación con las y los usuarios





Objetivo general:

- El participante identificará las características con las que debe contar un servidor público para mejorar su atención telefónica y brindar un servicio de calidad al usuario.



TEMARIO

Tema I

Comunicación

- Que es un servidor público
- Estilos de Comunicación
- Empatía
- Actitud de servicio

Tema II

Comunicación telefónica

- La atención telefónica
- Técnicas y elementos de la comunicación telefónica
- Mensaje útil

Duración total del curso 8 horas



SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

¿Quien es un Servidor público?

Artículo 2... «Toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en los Poderes del Estado»





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

¿Qué obligaciones tienen las y los Servidores Públicos?

Artículo 46.

«Tiene la obligación de salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deben ser observadas en el desempeño de su empleo, cargo o comisión»

Fracc. I.- « Cumplir con diligencia el servicio que le sea encomendado (...)»

Fracc. III.- «Utilizar exclusivamente para los fines a que están afectos, los recursos que tengan asignados para el desempeño de su empleo, cargo o comisión (...)»



¿Qué obligaciones tienen las y los Servidores Públicos?

Fracc. V.- «Observar buena conducta en su empleo, cargo o comisión, tratando con respeto, diligencia, imparcialidad y rectitud a las personas con las que tenga relación con motivo de éstos (...))»

Fracc. VII.- «Observar respeto y subordinación legítimas con respecto a sus superiores jerárquicos inmediatos o mediatos, cumpliendo las disposiciones que éstos dicten en el ejercicio de sus atribuciones; (...))»



Características de un servidor público



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación



ME LLENA DE ORGULLO

1. Lo ético como principio básico

é t i c a



SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Características de un servidor público?



2. Ordenado

y

Limpio





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Características de un servidor público





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Características de un servidor público

4. Puntualidad



5. Responsabilidad



Características de un servidor público

6. Deseo de superación



Características de un servidor público

7. El respeto a las leyes y los reglamentos.





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Características de un servidor público

8. El respeto por el derecho de los demás.





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Características de un servidor público

9. Amor al trabajo.





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

¿Características de un servidor público poco eficiente?

Se identifica fácilmente por sus actitudes de:

- * Apatía
- * Desaire
- * Robotismo
- * Desinterés
- * Aire de superioridad





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

¿Soy un buen servidor público?





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación



Se requiere de personas capacitadas, comprometidas y con actitud positiva.

Responsables, prudentes, humildes y creativas.

Buscamos: **mejorar actividades cotidianas**, las relaciones interpersonales, valores, experiencias, comunicación y la voluntad.



Actitud de Servicio

La actitud es la forma de actuar ante una situación, y servicio es hacer algo por alguien, por lo que la actitud de servicio es creer en la elección, decisión, importancia y disposición de servir y satisfacer las necesidades de la otra persona.





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Actitud de Servicio

Es el deseo, interés y buena disposición de servir a los demás y hacerlo con alegría.





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Aspectos para una Actitud de Servicio

Para poder tener una buena actitud de servicio debemos tener en cuenta los siguientes aspectos:

Agilidad

Amabilidad

Escucha

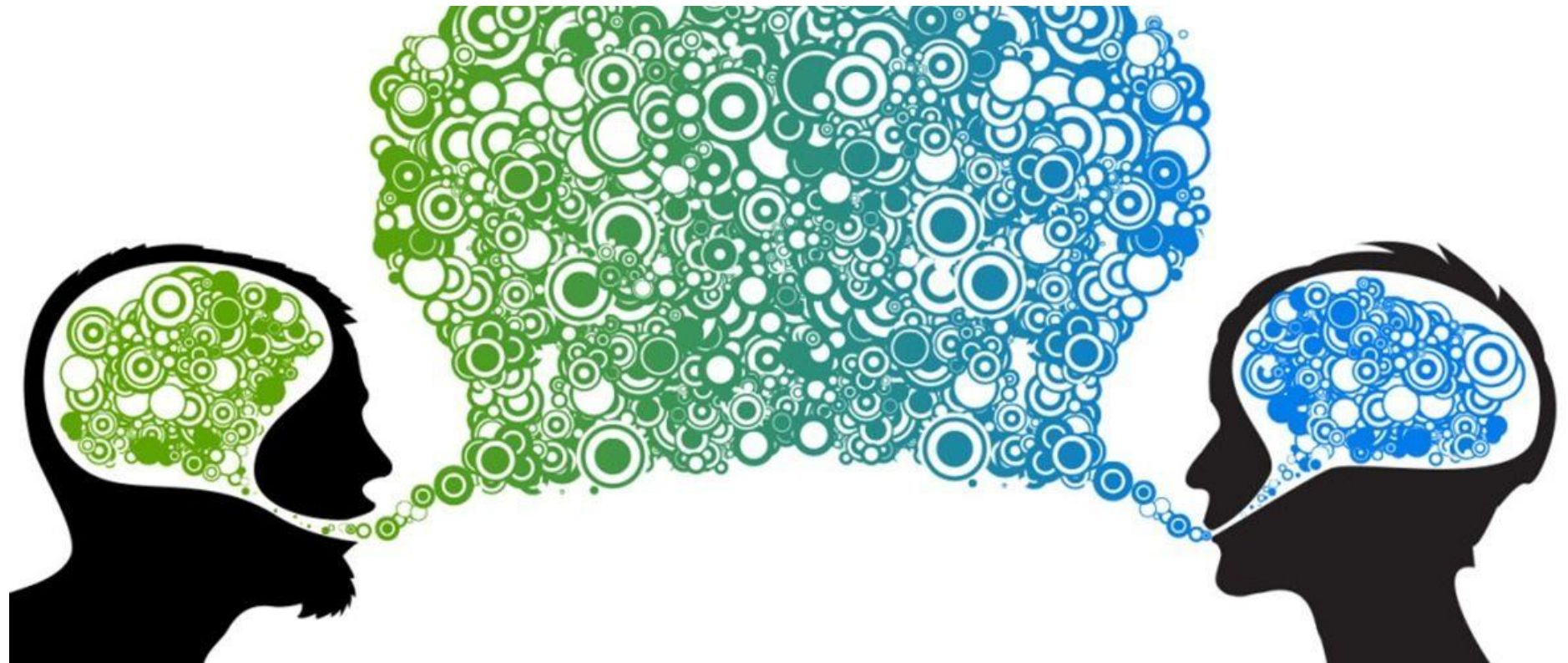
Exactitud de información



SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Comunicación Asertiva



Comunicación

La comunicación es el proceso por medio del cual compartimos información, ideas y sentimientos , y para establecerla hacemos uso de símbolos, tales como palabras o los gestos.





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Comunicación

Una comunicación es exitosa cuando el mensaje que quiso transmitir el emisor fue entendido por el receptor



Para alegrarse... esto solo pasa en Rusia

De: Presidente municipal

Para: Síndico municipal

El lunes próximo, a eso de las siete de la noche el cometa Halley se hará visible. Es un acontecimiento que ocurre cada 78 años. Reúna a todo el personal en el patio cívico de la presidencia, todos usando casco de seguridad, allí les explicaremos el fenómeno. Si llueve, este raro espectáculo no podrá ser visto a ojo desnudo, en ese caso entraremos al corredor donde será exhibido un documental sobre el tema.



SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

De: Síndico municipal
Para: Secretario municipal

Por orden del Presidente, el lunes a las siete aparecerá sobre la presidencia el cometa Halley. Si llueve reúna a los empleados con cascos de seguridad y llévelos al corredor, donde tendrá lugar un raro espectáculo, que sucede cada 78 años a ojo desnudo.

De: Secretario municipal
Para: Oficial mayor

A pedido de nuestro síndico municipal, el científico Halley de 78 años, aparecerá desnudo en el corredor de la presidencia usando casco porque va a presentar un documental sobre el problema de la seguridad en días de lluvia.





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Para: Directores

Todo el mundo desnudo sin excepción deberá estar en el patio cívico, el lunes a las siete, donde el famoso músico Halley mostrará el video bailando bajo la lluvia. El show se presenta cada 78 años.





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación



De: Directores

Para: Todo el personal
del ayuntamiento

El jefe cumple 78 años el lunes y habrá una gran fiesta en el patio cívico y el corredor con el famoso conjunto Bill Halley y sus cometas. Todo el que quiera puede ir desnudo pero usando casco, porque aunque llueva, se va a armar un des#\$%&/(%#astreeeeee!!!!





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Estilos de Comunicación



Comunicación agresiva



Comunicación pasiva



Comunicación asertiva:

Estilos de Comunicación

Agresiva

Es un estilo en el que no se respetan los derechos de la otra persona y se emplea un lenguaje verbal y no verbal violento.

Características

Miradas desafiantes, críticas destructivas, tono de voz demasiado alto, gestos violentos, alzar las manos demasiado, apuntar con el dedo...



Estilos de Comunicación

Pasiva:

Es un estilo en el que no se respetan los derechos de uno mismo y se trata de agradar a los demás.



Características de la comunicación pasiva

Mirar hacia abajo, no dar la opinión personal, hacer algo en contra de la propia voluntad, decir siempre que sí, etc. Puede dar lugar a estrés, resentimientos, victimización o deseos de venganza.



Estilos de Comunicación

Asertiva

Es un estilo en el que respetamos los derechos de la otra persona y a su vez somos conscientes de los nuestros.

Características:

La persona asertiva siente una gran libertad para manifestarse, para expresar lo que es, lo que piensa, lo que siente, y quiere sin lastimar a los demás. (Es empático).





Características de la comunicación asertiva

- Es capaz de comunicarse con facilidad y libertad con cualquier persona, sea ésta extraña o conocida y su comunicación se caracteriza por ser **directa, abierta, franca y adecuada.**
- En todas sus acciones y en manifestaciones se **respet a sí misma y acepta sus limitaciones,** tiene siempre su propio valor y desarrolla su autoestima; es decir, se aprecia y se quiere a sí misma, tal como es.



Técnicas de Comunicación Asertiva

Aprende a escuchar



- Saber escuchar bien y ser un buen oyente incluye mantener una actitud abierta hacia el mensaje de la persona.
- Mantén contacto ocular, escucha con interés y controla tus propias emociones y pensamientos.
- No quiere decir que estés de acuerdo con lo que la otra persona dice, sino saber qué es lo que la otra persona dice.



SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Técnicas de Comunicación Asertiva

Busca acuerdos

Es una habilidad que se relaciona con la negociación.

Se trata de que llegues a acuerdos ganar-ganar, evitando las posturas extremas en las que solo gane o pierda alguien.





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Técnicas de Comunicación Asertiva

Oponerse de forma asertiva

Aprender a decir no



Comunicación Asertiva

Controla las emociones



- Aunque es positivo expresar tus sentimientos de forma asertiva, en ciertas situaciones es conveniente que controles emociones como la ira.
- Trabaja en controlar tus emociones y mantenerte tranquilo para comunicarte efectivamente sin que tus emociones te controlen a ti.



SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Técnicas de Comunicación Asertiva

DISCO RAYADO



- Consiste en mantener el mismo discurso independientemente de las intenciones e insistencias.
- Ser persistentes en aquello que queremos.

Comunicación Asertiva

Banco de niebla

Consiste en reconocer que se está de acuerdo en que la otra persona tiene motivos para mantener su postura, pero sin dejar de expresar que mantenemos la nuestra.

Madre: Ordena tus juguetes, ahora.

Hijo: “¡eres una mala!” siempre tengo que guardarlos yo

Madre (calmadamente): “Puede ser que a ti te parezca que soy mala” (BN), pero recoge tus juguetes (DR)

Hijo: “Siempre me retas a mi”

Madre: “Puede ser que tú creas que siempre te reto” (BN), pero recoge tus juguetes (DR)



Empatía

Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él.

(Gloria Ronderos)





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

¿Porqué es importante la empatía?

La empatía tiene que ver no sólo con darse cuenta de cómo se siente el otro; también con **el tipo de respuesta que damos ante eso que percibimos.**



¿Porqué es importante la empatía?

La empatía tiene que ver con ponerse en los zapatos del otro para poder entender cómo piensa, cómo siente y por qué y para qué hace las cosas.

Eso no quiere decir que haya que estar de acuerdo con esa forma de pensar o de actuar; simplemente hay que aceptarla.





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

¿Porqué es importante la empatía?

Ejemplo

Si un día llegas a la oficina y tu compañera de trabajo tiene mala cara, sus ojos parecen hinchados y no levanta la vista de su computadora.

Le preguntas y te responde que su esposo se ha ido de casa, te puedes hacer una idea de cuál es su estado emocional, por lo que no le diremos “que bueno por que no te convenía” o ¿cuándo lo vamos a celebrar?”

¿Que le contestaríamos para ser empáticos?





TEMA II

Comunicación telefónica

- Atención telefónica
- Técnicas y elementos de la comunicación telefónica
- Mensaje útil

Objetivo

- El participante identificará las reglas básicas de la comunicación telefónica, conforme a los elementos de cortesía en la atención a usuarios, para ofrecer un adecuado servicio a la ciudadanía.



SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

La atención telefónica





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

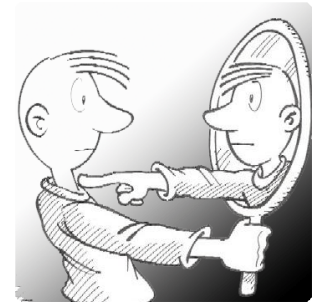
La atención telefónica

¿Por qué la comunicación telefónica debe ser cuidada hasta el último detalle?



Es una puerta de comunicación hacia el exterior.
Solo cuentas con la voz

Refleja cómo somos y cómo nos comunicamos
con los demás



Una fuente más de captación o pérdida. No puedes usar el lenguaje corporal, mensajes escritos ni imágenes.



SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

La atención telefónica

Una mala impresión telefónica es equivalente a:



Despacho sucio,
desordenado

Un trato mal educado.

*“La presentación se ve por
teléfono”*



La atención telefónica

Quién contesta el teléfono debe saber:

- ✓ Qué decir y cómo contestar.
- ✓ Conocer la estructura (personas que integran, extensiones, ubicación).
- ✓ Presencia o no del personal.
- ✓ Horarios, disponibilidad y competencia.



La voz en la atención telefónica

El tono de voz que lleva al éxito en las relaciones con los usuarios, puede describirse con estas características:

1. Alegre
2. Cálida, cómoda y comprensiva
3. Bajo control
4. Clara, directa, natural y relajada
5. Proyectada
6. Con resonancia y buena respiración

Se dice que el tono, la entonación, la resonancia y el estilo determinan el 80% de la CREDIBILIDAD.





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Técnicas y elementos de la comunicación telefónica





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

-

Reglas de Cortesía Telefónica



SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

1. Al contestar una llamada

No olvide usar el saludo apropiado (hasta las 12:00 hrs., buenos días, de 12:00 a 18:00 hrs., buenas tardes, y desde las 18:00 hrs., buenas noches.

Responda rápidamente

Hable con voz clara y pausada.

Use en lo posible la siguiente frase: "Buenos días , Habla (....) ¿en qué le puedo ayudar?."



2. En caso de ser necesario dejar al usuario en espera

Informe al usuario el motivo por el cuál va a ponerlo en espera.



Evite dejar en espera a un usuario por más de 30 segundos. De ser necesario, retome el llamado informándole la situación.

Cuando retome el llamado, comience con el nombre del usuario.

Permita que el usuario decida si desea aguardar o prefiere llamar más tarde. No disponga del tiempo ajeno.

3. Al transferir una llamada

Cuando transfiera a otra área, espere a que su compañero lo atienda. Infórmele el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que él le tenga que repetir cualquier dato.



Cuando reciba una llamada transferida, en primer instancia preséntese, llame al usuario por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

4. Al terminar una llamada

Agradezca al usuario su llamada.



En caso de ser necesario un seguimiento, informe al usuario.

Confirme el teléfono para comunicarse con él.



Espere que el usuario cuelgue antes que usted.

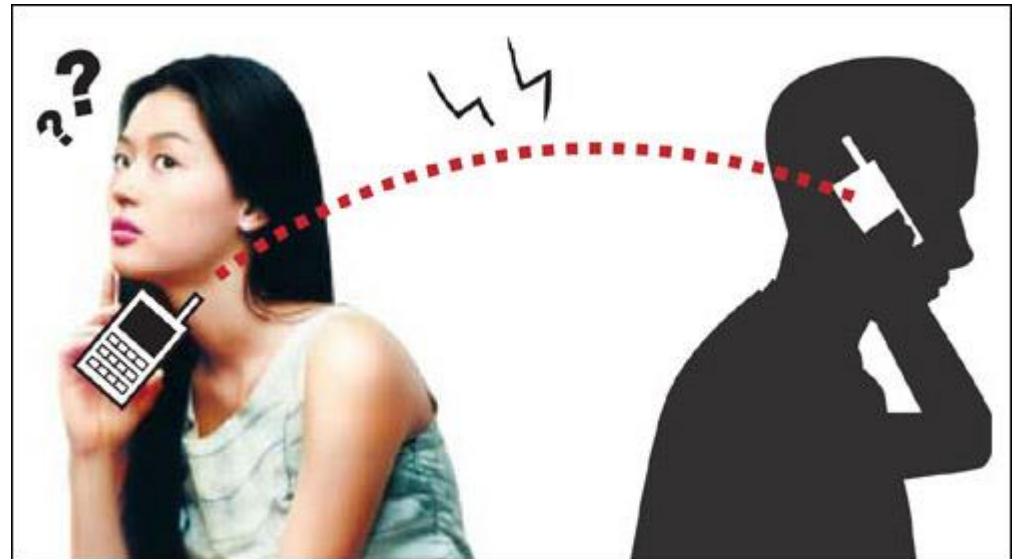
5. Uso de palabras apropiadas

Evite usar palabras técnicas o de uso interno: si utiliza palabras que el usuario no comprende, lo pondrá en una situación incómoda.

Brindar la información en su medida justa.

La información es un "valor", no excederse, ni escatimarla.

Evitar lo más que se pueda contestar con preguntas.





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

6. Atención: pequeños y grandes detalles

"Lo molesto por": En ocasiones el usuario utiliza esta frase, es un detalle a tener en cuenta para acentuar la cortesía telefónica, ya que si Ud. no dijera nada, estaría aceptando que efectivamente se trata de una molestia.



"Las muletillas": son aquellas palabras que utilizamos en forma reiterada, nos apoyamos en ellas para elaborar mentalmente la respuesta que vamos a dar.

6. Atención: pequeños y grandes detalles

Ejemplos: “Correcto”, “digamos”, “¿no?”, “este”, “le comento”, etc. Estas muletillas pasan desapercibidas para nosotros, sin embargo, quien lo escucha lo percibe claramente.



A “¿Me entiende?” replácelo por : ¿Soy claro? ¿Me explique correctamente? Palabras que subestiman al usuario y por lo tanto atentan contra una atención cortés.

Otro ejemplo: «Es obvio».

7. Personalice la conversación

- Para que el usuario se sienta a gusto, use su apellido o nombre en la conversación.
- Anteponga Sr./ Sra./Srita.
- En el caso de que el usuario exprese tener algún título (Ing., Lic., Dr.), utilícelo.
- Trátelo de Ud.



¿Dudas?





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

10 cosas que NO hay que hacer en una comunicación telefónica



Lo que no debo hacer en una comunicación telefónica

1) No interrumpa.

No trate de seguir hablando cuando el usuario quiere decir algo. Si dice algo que a su juicio no es correcto, no se apresure a corregirlo. Déjelo terminar y luego haga las explicaciones pendientes.





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Lo que no debo hacer en una comunicación telefónica

2) No utilice tecnicismos.



3) No grite.



**4) No tome las
conversaciones
como algo personal**

Lo que no debo hacer en una comunicación telefónica

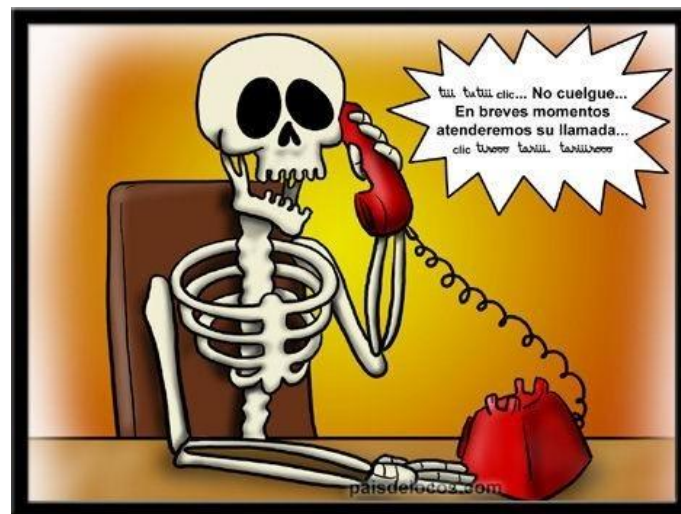
5) No asuma la total responsabilidad por la resolución de un problema si no esta a su alcance. Sin embargo, comprométase a realizar todo lo que este a su alcance.



6) No discuta verbal ni mentalmente con el usuario.

Lo que no debo hacer en una comunicación telefónica

7) No haga esperar al usuario en línea.



8) No continúe con una conversación previa cuando atienda el teléfono.

Lo que no debo hacer en una comunicación telefónica

9) No permita que el usuario escuche ninguna otra cosa más que la conversación: Si necesita checar algo, póngalo en espera.

10) No pierda la llamada por inconvenientes técnicos



Errores mas comunes en la atención telefónica

La apatía

Ante el problema de un usuario, adoptar la actitud de que no nos importa, es su problema.



La sacudida

Tratar de deshacerse de la llamada del usuario, no prestando atención a su problema, pasarlo a otra persona, o decir, tiene que llamar a...

Errores mas comunes en la atención telefónica

La frialdad

Actitud cortante por teléfono, poco amable, impaciente dándole al usuario un trato frio y sin un toque amable.

La negación

Siempre pensar en como no se puede ayudar al usuario, está ocupado, vuelva a llamar, no está, nos cierra a pensar en como no ayudar al usuario.



Errores mas comunes en la atención telefónica

El rebote

Tiene que llamar a este número, nosotros no atendemos eso, la evasiva es una forma de deshacerse del usuario, obligarlo a volver a llamar antes de encontrar a alguien que le resuelva su problema.



Errores mas comunes en la atención telefónica

La condescendencia

Contestar siempre que sí al usuario, pero no hacer nada por ayudar a resolver su problema.

El robotismo

Tratar a los usuarios por teléfono de un modo rutinario, mecánico, con un tono de voz poco cálido.





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

LLAMADA TELEFÓNICA

Preparación de las llamada

Predisposición





Preparación de las llamada

- **Recepción de llamadas:**
 - Cuaderno de mensajes y bolígrafo.
 - El teléfono a la izquierda facilita el uso para las anotaciones (para los diestros; en el caso de los zurdos, deberán situarlo a la derecha).
 - Listado de extensiones actualizado y completo, conteniendo todos los departamentos y nombres de las personas.
 - Directorio de dependencias y cualquier otra información que necesitemos.



SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

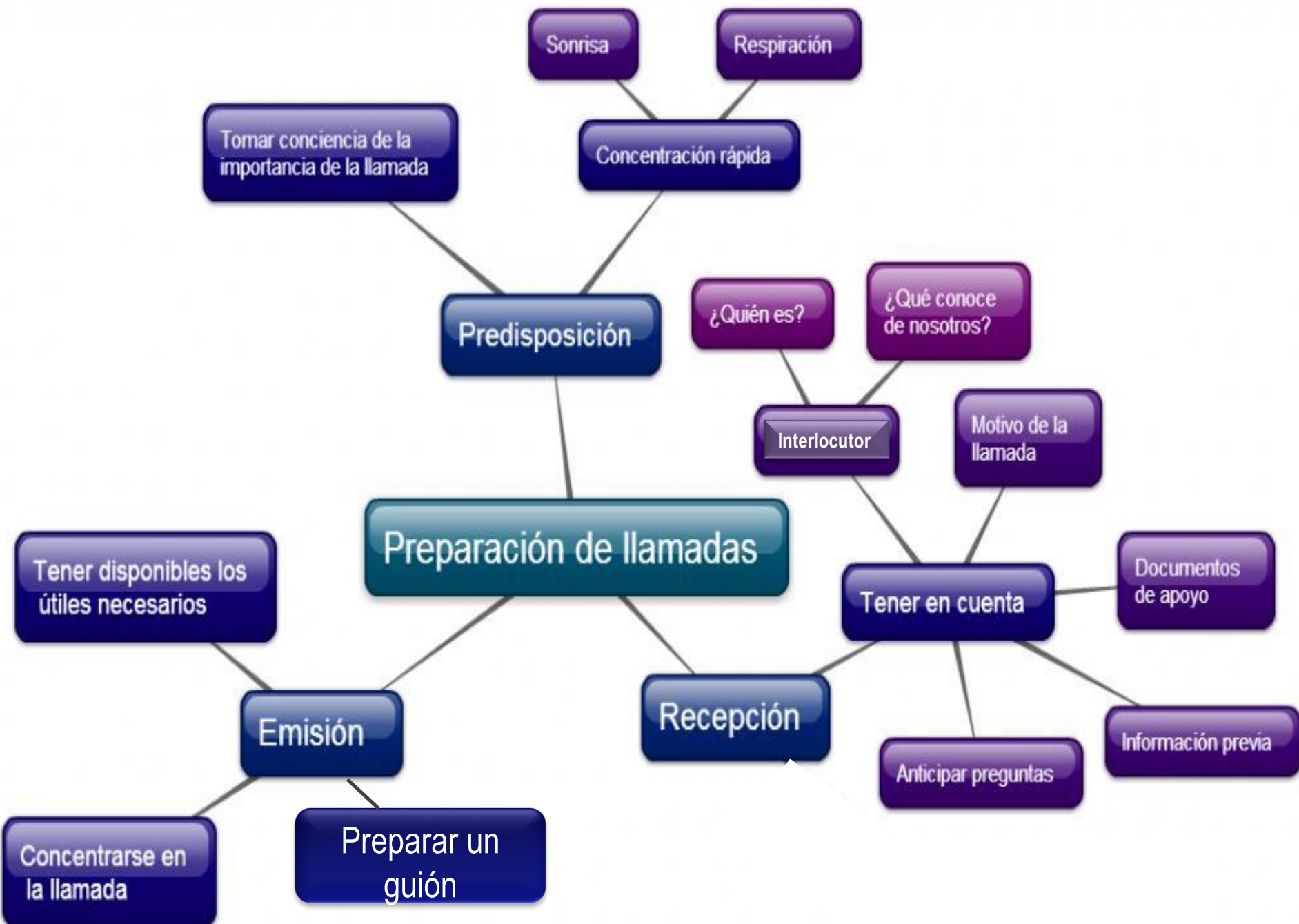
Preparación de las llamada

- **Emisión** de llamada
 - Destinatario
 - El motivo principal y los puntos secundarios.
 - Documentos de apoyo que vamos a necesitar.
 - Anticipar, en la medida de lo posible qué preguntas u objeciones pueden hacernos.

Preparación de las llamadas

En las llamadas que preveamos que por el motivo que sea, pueden ser especialmente complejas o delicadas, es conveniente elaborar previamente un guión de la conversación que vamos a mantener, podemos tomar en cuenta los siguientes puntos:

1. ¿A quién vamos a llamar?
2. ¿Cuál es el motivo principal de nuestra llamada?
3. ¿Cuáles son los otros puntos secundarios?
4. ¿Qué documentos tendremos que utilizar?
5. ¿Qué información interesa particularmente a nuestro interlocutor?
6. ¿Qué preguntas y objeciones puede hacernos?
7. ¿Qué aspectos valora o puede valorar especialmente en la conversación? (en función de su “tipología comunicativa”, de sus circunstancias concretas, etc.).
8. ¿Qué información hace falta que yo obtenga?
9. ¿Qué conoce el interlocutor de nuestra empresa, de nuestro departamento, de nosotros?
10. ¿Con qué frase o pregunta voy a comenzar mi conversación?, ¿cómo voy a continuar?



Según el estudio de Albert Mehrabian, el impacto de la comunicación de los mensajes codificados en palabras, se reparte de la forma siguiente:

- Las palabras aportan a la totalidad del mensaje el 7%.
- Los aspectos relacionados con la voz (el tono, el volumen, etc.) hasta el 38%.
- El resto de los aspectos de la comunicación no verbal (postura corporal, gestos, distancia interpersonal), aportan el restante 55%.





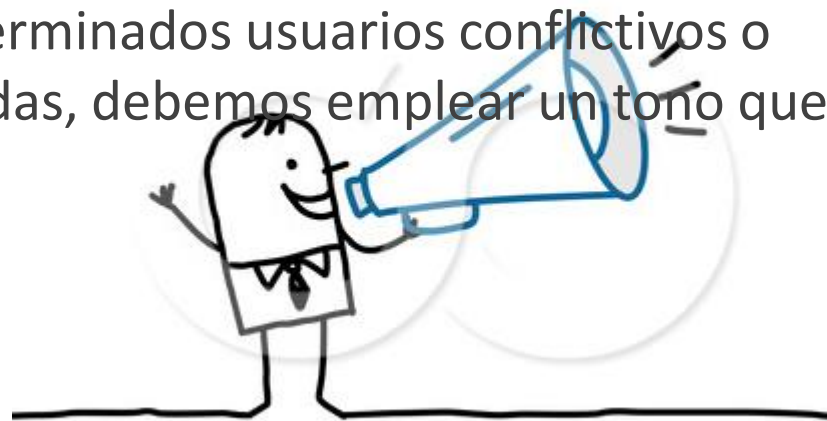
La postura corporal: como ya hemos señalado en el capítulo anterior, un buen inicio consiste en adoptar una postura firme pero relajada y dibujarnos una sonrisa. Ello nos ayudará a:

- Relajarnos, a desconectar con nuestra actividad anterior y a que nuestro tono de voz sea el adecuado para iniciar la actividad.
- Crear un clima de empatía con nuestro interlocutor, ya que captará nuestra actitud y probablemente responda de una forma similar.



El tono: la entonación que utilizemos reflejará en gran medida nuestro estado emocional y, en consecuencia, la actitud e interés que mostramos a nuestro interlocutor. Una excesiva emocionalidad ahoga la voz y el tono se hace más grave.

- Evitar, la monotonía, es decir, el empleo de un mismo tono
- Emplearemos un tono cálido en el saludo y la despedida
- Tono que transmita seguridad al explorar las necesidades del interlocutor.
- A la hora de tratar con determinados usuarios conflictivos o afrontar situaciones delicadas, debemos emplear un tono que transmita tranquilidad.



El volumen: al comenzar una conversación en un estado de tensión, es probable que hablemos con un volumen de voz inapropiado. Cuando la voz surge en un volumen elevado, suele interpretarse que nos queremos imponer en la conversación.

- Si nuestro interlocutor habla alto, debemos evitar el automatismo de elevar la voz para que nos escuche. Esto sólo llevará a que éste a su vez, levante más la voz.
- Por otra parte, un volumen bajo puede ser percibido como un escaso esfuerzo o interés por ser oído, ya sea por timidez o porque no se esté muy convencido de lo que realmente se esté contando.





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

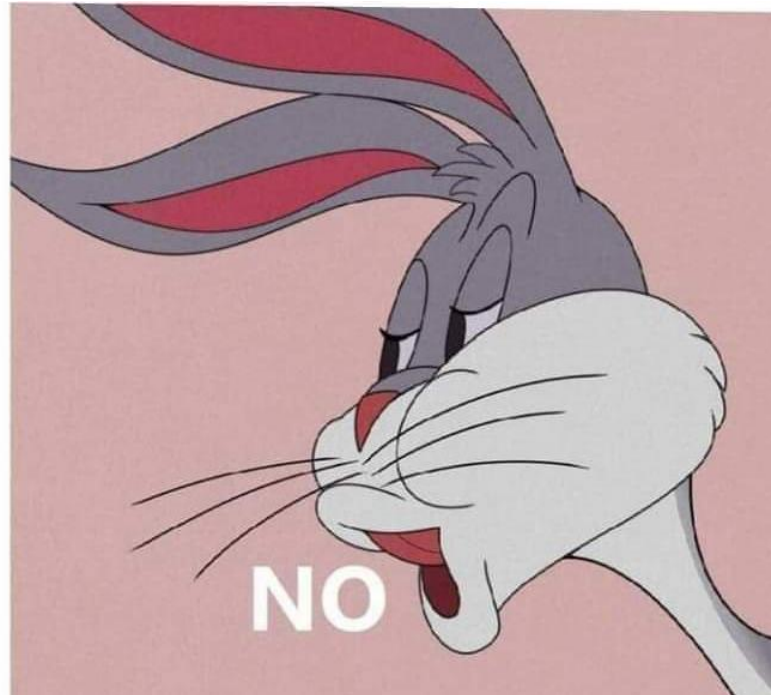
ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- **El ritmo:**

- Hablar a un ritmo más lento del que emplearíamos en un encuentro presencial
- Adaptar el ritmo al cliente y a las circunstancias: un ritmo lento o entrecortado, puede ser percibido como un rechazo al contacto, un intento de protección, un deseo de retirada, o bien, frialdad o desinterés.
- Una locución trastabillada, plagada de errores y repeticiones, revela nerviosismo, falta de preparación o incluso, incompetencia. Por el contrario, un ritmo modulado y animado, refleja gusto por el contacto y la relación interpersonal.

La articulación

Se debemos prestar especial atención con la articulación, procurando abrir bien la boca y marcar correctamente las palabras, evitando comernos las mismas y manteniendo una adecuada separación con el auricular.



El lenguaje

A pesar de la importancia que tienen los elementos paralingüísticos en el plano emocional de la conversación, no debemos olvidar la importancia del lenguaje. Tenemos que tener especial cuidado con emplear un lenguaje positivo, correcto y adecuado a nuestro interlocutor; además de que debe ser:

- Claro, sin ambigüedades
- Concreto:
- Personal, evitando vulgarismos y frases hechas.
- Adaptado a nuestro interlocutor.
- Honesto



Silencio

- Aunque estemos escuchando de forma activa, puede confundir "¿estará ahí?", "¿me estará atendiendo?".
- Para evitar esto, podemos emitir gestos de atención y acompañamiento: "sí", "ajá", o bien recurrir de vez en cuando a repetir la última palabra del emisor cuando éste se tome un pequeño respiro o bien, realizar una pequeña reformulación a la finalización de su mensaje.



La escucha activa

- Evitaremos interrumpir y cortar bruscamente al interlocutor, superponiendo nuestras palabras a las suyas, elevando el tono, o terminando sus frases.
- Demostraremos visiblemente nuestra atención mediante expresiones de reflejo, repitiendo alguna palabra significativa de las expresadas por él y utilizando expresiones de apoyo: "ajá", "ya veo", "comprendo", "de acuerdo".

Las preguntas

- Debemos preguntar con delicadeza, combinando adecuadamente las preguntas abiertas con las preguntas cerradas.

Verificación

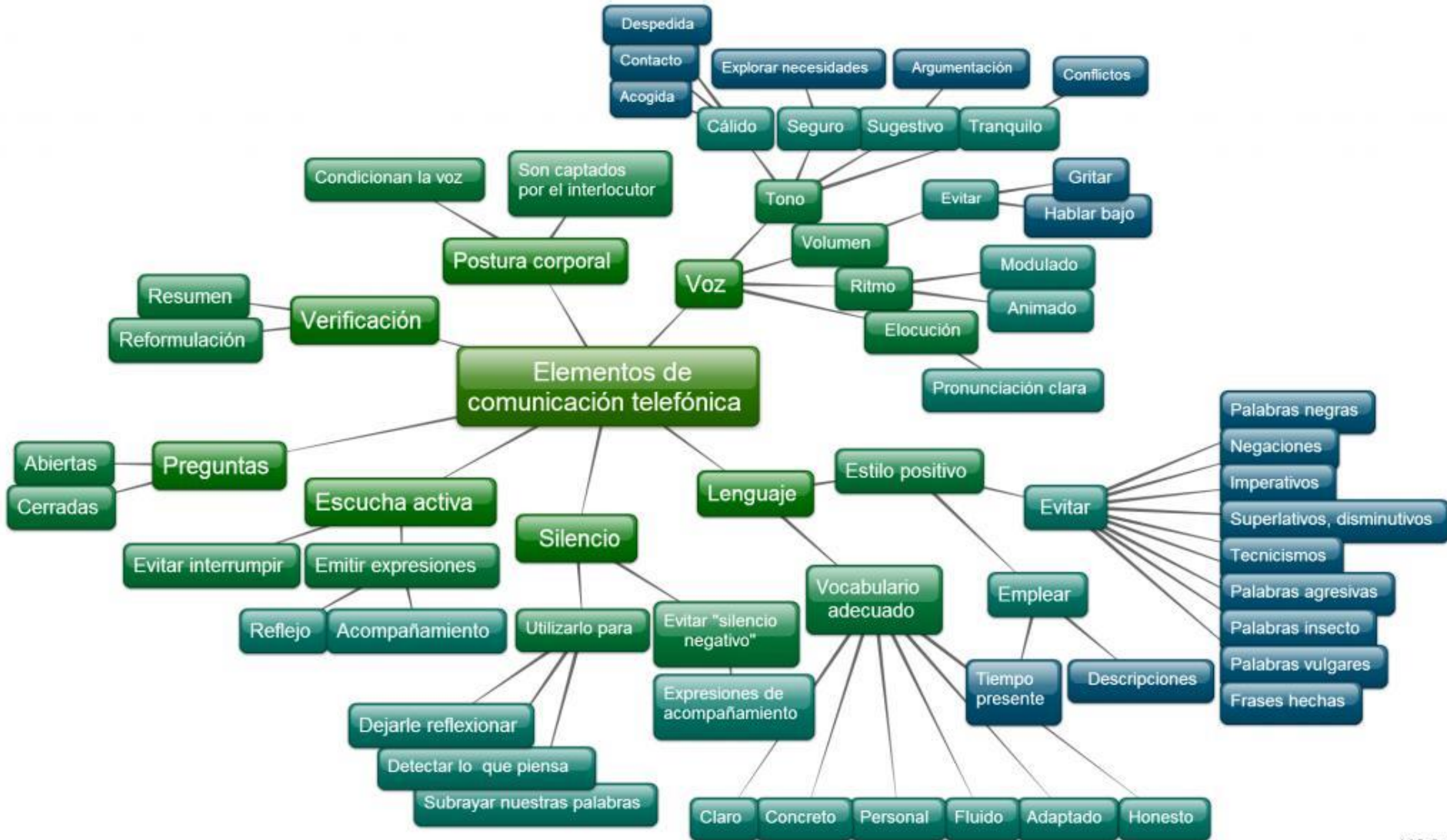
- Finalmente, nos aseguraremos, que lo que estamos entendiendo es exactamente lo mismo que entiende nuestro interlocutor, es decir podemos expresar con nuestras propias palabras lo que hemos comprendido del mensaje





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación



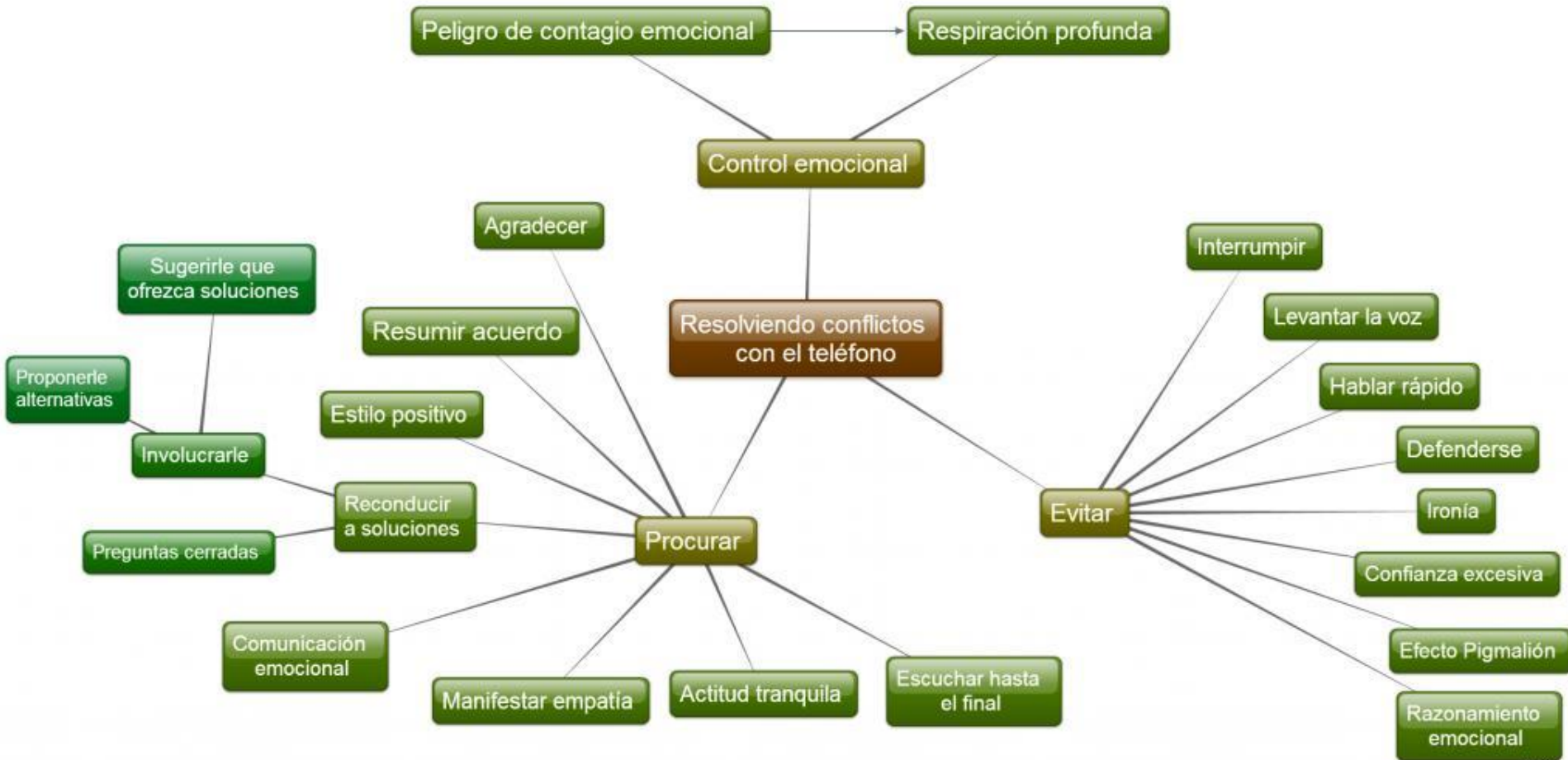


Autocontrol emocional

- Ante todo, debemos procurar no contagiarnos con el estado emocional de nuestro interlocutor.

Evitar

- Interrumpirle
- Levantar la voz o responderle en el mismo tono
- hablar rápido
- Defenderse, oponiendo argumentos, excusas o justificaciones y mucho menos, intentar culpabilizar a la otra parte
- Caer en la trampa de nuestros propios pensamientos.
- El "razonamiento emocional"





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Mensaje útil

¿Por que es importante dejar un mensaje útil?

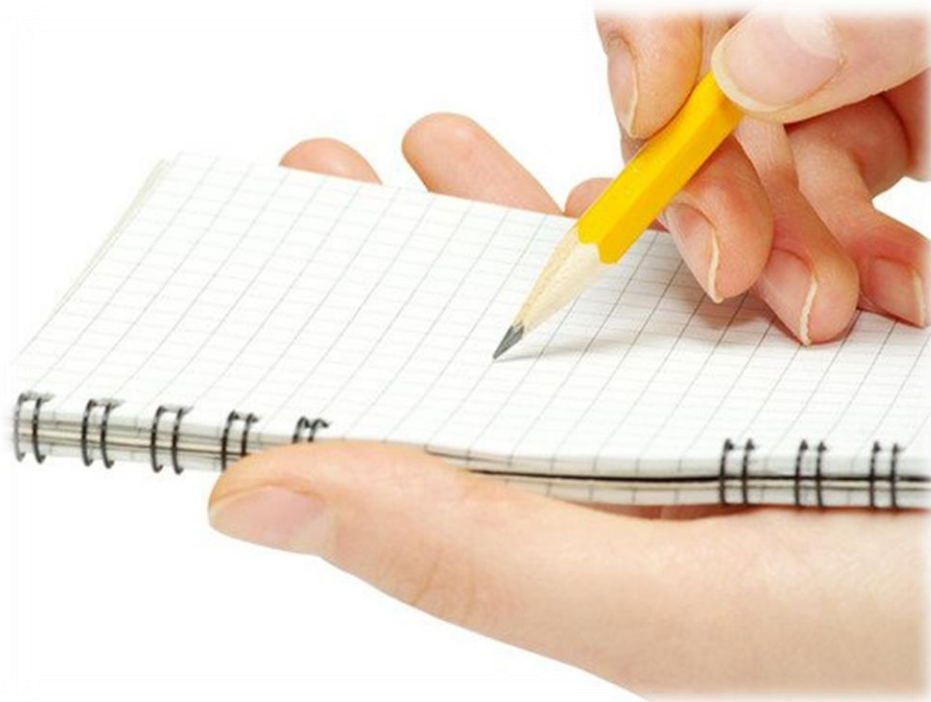


Mensaje útil

Si un usuario le pide hablar con un compañero suyo, intente solucionar Ud. mismo su solicitud, evite en lo posible tomar mensajes.

Cinco indicaciones básicas:

1. Destinatario
2. Datos generales
3. Asunto
4. Verificar la información
5. Firmar el mensaje con nombre, fecha y hora





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

¡Gracias!