



Título de la actividad	Comunicación telefónica
Nivel	1º Grado Superior de Administración y Finanzas
Módulo	0651 – Comunicación y atención al cliente
UD	COMUNICACIÓN ORAL: comunicaciones telefónicas.
Alumno/a	

Título	10 minutos
Sinopsis	Un joven llama a la empresa donde tiene contratado su número de teléfono. Tiene diez minutos para convencer a la operadora de que le facilite un número marcado desde su móvil o, de lo contrario, perderá al amor de su vida.
Reparto/Personajes	Gustavo Salmerón – Cliente Enrique Eva Marciel – Operadora Nuria
Contextualización	El dilema de facilitar información confidencial a un cliente o aplicar los protocolos de confidencialidad en una llamada a un servicio de atención al cliente.

Director y guión	Alberto Ruiz Rojo
Fotografía	Jesús Haro
Música	Rafael Arnau /Mario Gosálvez
Género	Ficción
Duración	15:52
Año realización	2005
Premios	Goya mejor corto de ficción 2005
Disponibilidad en la plataforma	Youtube
Insertar enlace	https://www.youtube.com/watch?v=gwmFszGS-X0
Edad recomendada	Todos los públicos
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Realizar comunicaciones orales no presenciales. ✚ Aplicar las técnicas de comunicación más adecuadas. ✚ Emplear técnicas de atención de llamadas telefónicas. ✚ Determinar los elementos de la comunicación verbal y no verbal. ✚ Valorar la importancia de transmitir la imagen y valores corporativos. ✚ Identificar las barreras de la comunicación. ✚ Valerse de las habilidades sociales que facilitan la comunicación. ✚ Valorar la importancia de la seguridad en la transmisión de información confidencial y los derechos del cliente.

RA2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.

Criterios de evaluación

- a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
- b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.
- c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.
- f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.
- g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
- h) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.
- i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
- j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

Criterios de evaluación

RA5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

- a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
- b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.
- f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.

Competencias profesionales, personales y sociales

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- b) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la

empresa/institución.

- n) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.
- p) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- r) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de “diseño para todos”, en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

Efemérides

Día internacional del móvil: 3 de abril.
Día mundial del teleoperador: 28 de septiembre.
Día mundial de las telecomunicaciones y la sociedad de la información: 17 de mayo.

Actividades previsionado

- a) ¿Qué tipo de empresas suelen establecer un servicio de atención telefónica al cliente? ¿Por qué crees que estas empresas tienen tal servicio?
- b) ¿Habéis utilizado alguna vez un “Call Center”?
- c) Ética profesional, confidencialidad y ley de protección de datos personales.

Actividades durante el visionado:

Detener el vídeo en la secuencia 11:54 y preguntar en ese momento al alumnado cómo creen que termina la historia, qué harían ellos.

Presentar/resumir en la pizarra las ideas en dos o tres bloques como máximo.

Actividades postvisionado:

- a) Identifica las fases que componen este proceso de atención al cliente.
- b) Enumera las pautas de la comunicación telefónica que se cumplen en este corto.

- c) ¿Por qué Nuria vuelve a pedir a Enrique todos sus datos si ya los está visualizando en su pantalla de ordenador?
- d) Identifica las barreras y dificultades de esta comunicación tanto ambientales, como verbales e interpersonales. Plantea soluciones.
- e) ¿Se cumplen las reglas básicas de atención telefónica tanto verbal como no verbal? Describe la comunicación no verbal de Nuria.
- f) ¿Qué tipo de interlocutor crees que es Enrique? Establece sus características y el tratamiento que da Nuria al respecto.
- g) De los estilos de comunicación estudiados (agresivo, asertivo y pasivo), ¿cuál es el de Nuria? ¿Y el de Enrique? Pon algún ejemplo/frase.
- h) ¿Cómo cambia la actitud de Nuria cuando Enrique le cuenta la historia de su perrita?
- i) ¿Cumple Nuria, en todo momento, con las normas de cortesía en su atención a Enrique?
- j) ¿Qué habilidades sociales presenta Nuria en su atención?
- k) ¿Crees que Nuria ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento de Enrique en cada momento?
- l) Reescribe las siguientes frases por otras que puedan resultar más adecuadas:
- En ese caso, indicarle que yo no puedo darle esa información.
 - Al superar el tiempo máximo, la llamada se interrumpe.
 - mire, de verdad que lamento su situación pero yo no puedo hacer nada.
 - No nos está autorizado a dar ningún tipo de información personal.
- m) Comenta la afirmación “El verdadero responsable de que el servicio de atención al cliente sea bueno y eficaz es el teleoperador”
- n) ¿Nuria respeta la ética profesional establecida en su trabajo? ¿Y la ley de protección de datos personales?
- o) Una vez visionado totalmente el corto, contrastar las ideas elaboradas en bloques durante el visionado del mismo.

¿Te gustaría saber más sobre el tema?

Añade cualquier propuesta de mejora, para que esta actividad te guste más

ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN

Añade otra actividad diferente o reformula lo realizado

Busca un corto, o cualquier otro recurso, o menciona una serie o película relacionada con la temática que te gustaría compartir

**TRAS LA
REALIZACIÓN DE LA
ACTIVIDAD ¿SE HAN
CONSEGUIDO LOS
OBJETIVOS QUE SE
PRETENDEN?**