

MATERIAL DE ESTUDIO PARA EL CONCURSO DE OPERADORAS TELEFONICAS

Conceptos básicos

*La **Comunicación** es el proceso de interacción social básico mediante el cual los individuos intercambian información.

Tradicionalmente, la comunicación se ha definido como "*el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales*". Todas las formas de comunicación requieren un **emisor**, un **mensaje** y un **receptor** destinado. El receptor no necesita estar presente ni consciente del intento comunicativo por parte del emisor para que el acto de comunicación se realice. En el proceso comunicativo, la información es incluida por el emisor en un paquete y canalizada hacia el receptor a través del medio. Una vez recibido, el receptor decodifica el mensaje y proporciona una respuesta.

El funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación. Esta consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos.

*La **telecomunicación** es una técnica consistente en transmitir un mensaje desde un punto a otro, normalmente con el atributo típico adicional de ser bidireccional. El término *telecomunicación* cubre todas las formas de comunicación a distancia, incluyendo radio, telegrafía, televisión, telefonía, transmisión de datos e interconexión de computadoras a nivel de enlace.

*Las **Telefonistas** operan centrales telefónicas de comunicaciones para establecer conexiones telefónicas, recibir solicitudes de llamadas y reportar problemas en el servicio y eventualmente retransmitir mensajes al personal.

*La **Central telefónica**: en el campo de las telecomunicaciones, en un sentido amplio, una central telefónica es el lugar (puede ser un edificio, un local, una oficina), utilizado por una empresa o institución operadora de telefonía, donde se albergan el equipo de conmutación (Computadores) y los demás equipos necesarios, para la operación de las llamadas telefónicas. Las centrales se conectan entre sí mediante enlaces de comunicaciones entre centrales o enlaces intercentrales. La central telefónica une las dependencias del usuario y se originan los enlaces de comunicaciones con otras centrales telefónicas de igual o distinta jerarquía o, en su caso, parten los enlaces o circuitos interurbanos necesarios para la conexión con centrales de otros lugares.

En otras palabras, son aparatos o equipos multilínea que nos permiten mantener diferente número de conversaciones con el exterior y con un número variable de aparatos telefónicos en el interior de las oficinas o dependencias.

Comunicación telefónica dentro de La UNS

- La Universidad Nacional del Sur tiene tres centrales telefónicas las cuales están interconectadas entre si. Ellas son:

1.-*Complejo Avda Colon 80*: su numero de ingreso por línea urbana es: tel. 4595000 ; Acceso por interno: 1000;

2.-Complejo Avda Alem 1253: su numero de ingreso por línea urbana es: tel 4595100; Acceso por interno: 2000;

3.-Complejo Palihue (Agronomía): su numero de ingreso por línea urbana es: tel: 4595102; acceso por interno: 4000.

* Internamente se encuentran conectados al conmutador, internos en las distintas dependencias a los cuales le son transferidas las llamadas entrantes por la operadora (telefonista) y de los cuales también se solicita la realización de llamadas externas salientes.-

- También tiene tres conmutadores automáticos:

1.-Complejo Avda Colon 80: su numero de ingreso por línea urbana es: tel. 4595001

2.-Complejo Avda Alem 1253: su numero de ingreso por línea urbana es: tel 4595101;

3.-Complejo Palihue (Agronomía): su numero de ingreso por línea urbana es: tel: 4595103;

- Tiene dos centrales independientes:

Escuelas dependientes de la Universidad:

1.- *CEMS*: consta de tres líneas urbanas directas de acceso al conmutador cuyos números son: 4566139/40/41.-

Internamente se encuentran conectados al conmutador, internos en las distintas dependencias a los cuales le son transferidas las llamadas entrantes por la operadora (telefonista) y de los cuales también se solicita la realización de llamadas externas salientes.-

Paralelamente, las distintas secretarías tienen un teléfono de acceso directo por línea urbana, lo cual le permite recibir llamadas en forma directa, sin necesidad de que quien llama tenga que pasar primero por el conmutador telefónico.-

2.- *Escuela de Agricultura y Ganadería*: tiene una centralita más limitada, sin puesto de operadora, con solo dos líneas entrantes que ingresan directamente a dos números de interno asignados.

Funciones del conmutador de llamadas telefónicas

En la Conmutación (redes de comunicación) de llamadas telefónicas se realiza la conexión entre diferentes internos que existen en distintos lugares y distancias dentro de la Uns; y entre un interno de la UNS y un número externo.-

En la conmutación de llamadas telefónicas se establece un camino físico entre los medios de comunicación previo a la conexión entre los usuarios. Este camino permanece activo durante la comunicación entre los usuarios, liberándose al terminar la comunicación.

La llamada telefónica pasa por las siguientes etapas: solicitud, establecimiento (marcación), transferencia y liberación de conexión.

Las centrales permiten conectar dos internos que dependen de la misma central o iniciar (o recibir) una llamada de un teléfono de otra central o número particular externo.-

a) Llamadas entrantes

El usuario (UNS) contrata una determinada cantidad de líneas conectadas entre sí. Generalmente, a esta cantidad de líneas se les asocia un número con el fin de evitar tener números distintos. Por ejemplo, la UNS tiene como número de acceso al conmutador ubicado en el complejo Alem el tel. 4595100. Al llamar desde el exterior a este número, contestará directamente una operadora (normalmente la telefonista) quien transferirá la llamada a la extensión correspondiente tras la petición del llamante.

Cabe aclarar, que cada una de las dependencias de la Uns tiene un teléfono de acceso directo, lo cual le permite recibir llamadas en forma directa, sin necesidad de que quien llama tenga que pasar primero por el conmutador telefónico.-

Si una persona desea comunicarse con una dependencia de la UNS, y el número directo al cual ésta llama, perteneciente a esa dependencia, está ocupado o por algún motivo no se puede establecer la comunicación, la llamada derivará automáticamente al conmutador telefónico.-

Paralelamente, y como hemos visto, existen tres conmutadores automáticos, donde contestará una grabación de bienvenida indicando que marque el número de extensión; y si por cualquier motivo no fuese posible la comunicación con el interno deseado, la llamada derivará automáticamente al conmutador telefónico y responderá la operadora.-

- Para contestar una llamada externa la telefonista debe tipear: enter o contestar;

- Para transferir una llamada entrante al interno solicitado por el llamante, la telefonista debe: tipear directamente el número de interno y la llamada pasará automáticamente, salvo si el interno estuviere ocupado o fuera de servicio, lo que no permitirá la comunicación y permanecerá el llamante en línea con la operadora.-

* Las telefonistas cuentan con listados impresos donde constan todos los internos que corresponden a cada área y/o docente dentro de las dependencias de la Uns, los cuales podrá consultar ante la solicitud de transferencia a un interno por el llamante.-

b) Acceso directo a extensiones

Las distintas dependencias dentro de la UNS tienen una extensión que les permite recibir llamadas mediante un número directo, y no necesariamente pasar por el número conmutador o la recepcionista.

*Las telefonistas cuentan con los listados correspondientes que contienen los números de acceso directo y los respectivos internos asignados de las distintas dependencias de la UNS.-

c) Llamadas salientes

Desde un teléfono interno de una dependencia de la UNS, se marca un código de acceso que es 9 el cual lo comunica directamente con la operadora de la central telefónica. La operadora será quien efectúe la marcación del número de destino solicitado y transferirá la misma al llamante.-En la mayoría de los casos, la llamada se transfiere automáticamente una vez concluido el marcado de todos los dígitos del número solicitado por la operadora.-

Algunos teléfonos internos, tienen configurada la opción de "línea directa", la cual le permite al llamante, ingresar un código de acceso (PIN) que le dará tono de alguna línea externa, permitiendo que realice la llamada sin necesidad de pasar por el conmutador o telefonista.-

-Para realizar una llamada a un numero local la operadora debe marcar: 0 + n° telefono solicitado

-Para realizar una llamada a un numero a otra localidad la operadora debe marcar: 0 + Cód. de área + n° teléfono solicitado

-Para realizar una llamada a otro país la operadora debe marcar: 0+ 00 + indicativo del país + indicativo de localidad + n° teléfono solicitado.

Cabe aclarar que, **por resolución del Consejo Superior Universitario de fecha 3 de mayo de 2002, se resolvió modificar la programación de las centrales telefónicas de los complejos Alem; Colon y Palihue para que no haya teléfonos abiertos para emitir llamadas de larga distancia nacional e internacional y llamadas a telefonía celular. Se establece asimismo, que las telefonistas de las distintas dependencias no podrán emitir dichas llamadas bajo ningún concepto.**

d) Llamadas internas (entre internos)

Son llamadas gratuitas. El usuario marca directamente la extensión deseada sin pasar ésta por ninguna línea externa.

Aspectos importantes a tener en cuenta para lograr una comunicación eficaz

1.-Actitud al teléfono.

Positiva	Negativa
Sonrisa	Falta de tacto
Cortesía, tacto, atención	Desviación de problemas
Escucha activa	Escucha negativa, pasiva o desinteresada
Interés de resolución	Agresividad
Interés por la persona	Impaciencia

a) Reglas de Cortesía

Al contestar una llamada

- Responda rápidamente: Conteste el teléfono lo antes posible
- Use en lo posible la siguiente frase: "Buenos días , Habla (...) en que le puedo ayudar? • En cada saludo use su espontaneidad, hablando con voz clara y pausada
- No olvide usar el saludo apropiada (hasta las 13:00hs : buenos días, de 13:00 a 20:00 buenas tardes, y desde las 20:00 : buenas noches)

En caso de ser necesario dejar al llamante en espera

- Informe el motivo por el cual va a ponerlo en espera
- No disponga del tiempo del llamante: permita que él decida si desea aguardar o prefiere llamar mas tarde.
- No deje en espera por más de 30 segundos. De ser necesario, retome el llamado informando al llamante.

Al transferir una llamada

- Asegúrese de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
- Antes de transferir el llamado, informe al llamante la que acción va a efectuar.

Al terminar una llamada

- Agradezca al llamante su llamada.
- Espere que el llamante corte antes que Ud.

b) Uso de palabras apropiadas

- Evite usar palabras técnicas o de uso interno: si utiliza palabras que el llamante no comprende, lo pondrá en una situación incómoda
- Brindar la información en su medida justa.
- Jamás contestar con preguntas .

c) Pequeños y grandes detalles

- "Lo molesto por": En ocasiones un persona 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. Ejemplos: Correcto, digamos, no?, 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 llamante y por lo tanto atentan contra una atención cortés. Ejemplos: "Es obvio"
- Personalice la conversación. Para que el llamante se sienta a gusto, use su apellido o nombre en la conversación, si lo sabe. Pautas: a) Anteponga Sr./ Sra. b) En el caso de que el llamante exprese tener algún titulo (Ing. Lic., Dr.), utilícelo c) Trátelo de Ud.

d).-Para crear una buena primera impresión telefónicamente sólo disponemos de la voz y de las Palabras que pronunciamos. La imposibilidad de ver el lenguaje corporal del cliente, sus gestos y expresiones faciales, es una limitación.

Cuando queremos influir en una persona con la que hablamos por teléfono y establecer una relación positiva con ella, modificamos automáticamente las cualidades de nuestra voz. El efecto de una comunicación viene determinado por el lenguaje corporal, el tono de voz y las palabras.

Seguramente recordamos mejor la voz de la persona y el tono general de la conversación que las palabras exactas que utilizó. Para ello debemos:

* Empezar igualando la velocidad y el volumen de su voz, porque, además de ser importantes, son las cualidades más sencillas de igualar. Una persona habla a la misma velocidad, más o menos, que le resulta cómodo escuchar.

* Hacerse una imagen mental del llamante. Cuando lo hacemos, oímos que la voz de la otra persona expresa interés, diversión, aburrimiento o irritación, y llegamos a imaginarnos esas emociones reflejadas en su rostro.

* Dejar de hablar mentalmente con uno mismo. (Monólogo interior sería una descripción más exacta.) Para igualar la voz, para comprender y responder al llamante, es necesario escucharlo a él y no a nosotros.

2.-Reglas básicas para llamar y para contestar al teléfono correctamente.

- **PARA LLAMAR:**

- Saludar amablemente e identificarnos con nuestro nombre o con el de la institución a la que pertenecemos, nuestro cargo y el motivo de nuestra llamada.
- Solicitar comunicación con la persona con la que deseamos hablar.
- Si nos tienen que llamar, debemos dejar nuestros datos y el día y la hora en la que se pueden poner en contacto con nosotros o con la persona que solicito la comunicación.
- Terminar la conversación amablemente.

- **PARA CONTESTAR:**

- No demorar la contestación al interlocutor.
- Saludar amablemente e identificarnos con nuestro nombre o con el de la institución a la que pertenecemos;
- El auricular/tubo se coge con la mano contraria a la que se escribe y tener a mano un bolígrafo y un papel.
- Disculparse si no se puede establecer la comunicación o si hay que abandonar el teléfono.
- No debemos ser los primeros en colgar.

3.- Cosas que no hay que hacer en una comunicación telefónica

- 1) No interrumpa. No trate de seguir hablando cuando el llamante 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
- 2) No utilice lunfardo. Esto da la impresión de una organización poco seria. Sin caer en tecnicismos, utilice bien el castellano
- 3) No grite. Hable con calma y en bajo volumen
- 4) No tome las conversaciones como algo personal, mantenga una saludable distancia profesional sin perder la calidez en el trato
- 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 llamante
- 7) No haga esperar al llamante en línea. Póngalo en espera solo si es imprescindible
- 8) No continúe con una conversación previa cuando atienda el teléfono: Nadie quiere escuchar que usted quiere un sándwich sin mayonesa antes de que diga hola ;
- 9) No permita que el llamante escuche ninguna otra cosa más que la conversación: Si necesita chequear algo, póngalo en espera para que escuche música
- 10) No pierda la llamada por inconvenientes técnicos: SI hay ruido en la línea, repórtelo al área técnica de inmediato para que verifique si hay algún problema