



¡Importancia de atender las llamadas telefónicas!

Sabia que **la atención telefónica** es de gran importancia por ser una de las formas más **efectivas** de conocer la credibilidad de una empresa, además de ser uno de los aspectos que más **marcan la diferencia** cuando una compañía quiere destacarse de la competencia.

5 claves para atender llamadas de manera correcta:

1. Recepcione cualquier llamada que ingrese a la línea lo más **rápido** posible.
2. Mantenga un tono cálido, pero cuidando siempre las distancias y **manteniendo el respeto**.
3. Procure que el tono sea **cordial** y **amable** durante la llamada.
4. Practique la **escucha activa**.
5. Informe al cliente de todo lo que va a hacer en cada momento.

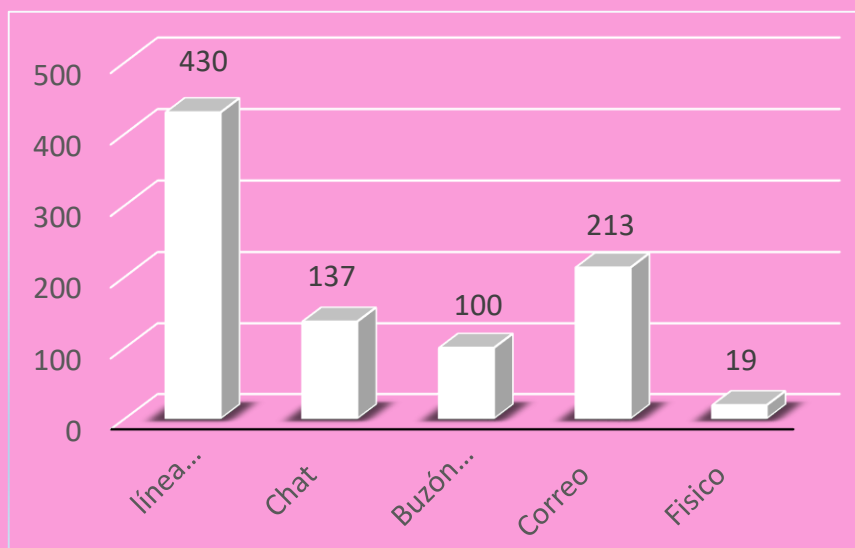
¡Aviso importante!



Si usted tiene una línea telefónica / extensión recuerde lo siguiente :

- ✓ Está en la obligación de contestar las llamadas y suministrar la información correspondiente a las diferentes partes interesadas que se comunican con INDUMIL.
- ✓ Realice el uso debido de las extensiones y no desvíe las llamadas.
- ✓ No rechace las llamadas, esto evita que haya una buena comunicación entre INDUMIL y las partes interesadas.

Canales e interacciones enero 2023



En la gráfica se puede determinar que **la línea telefónica** es uno de los principales canales de atención, ya que presenta mayor interacción respecto a las demás.