

Nombre: _____ Grado: ____: Grupo: ____ Fecha: **16 febrero 2021**

Aprendizaje esperado: Identifica las características del recado telefónico

ACTIVIDAD: Identificará las habilidades necesarias para tomar recados telefónicos.

INICIO

Aprender a **atender una llamada telefónica** es una de las habilidades indispensables de un **auxiliar de oficina** asignado a la **recepción** de un negocio o empresa; vía telefónica, los diálogos, mensajes, preguntas e instrucciones y, en general, toda la información que se intercambia con otras personas, debe ser **clara, segura**, y con una **actitud de comprensión y cortesía**.



DESARROLLO

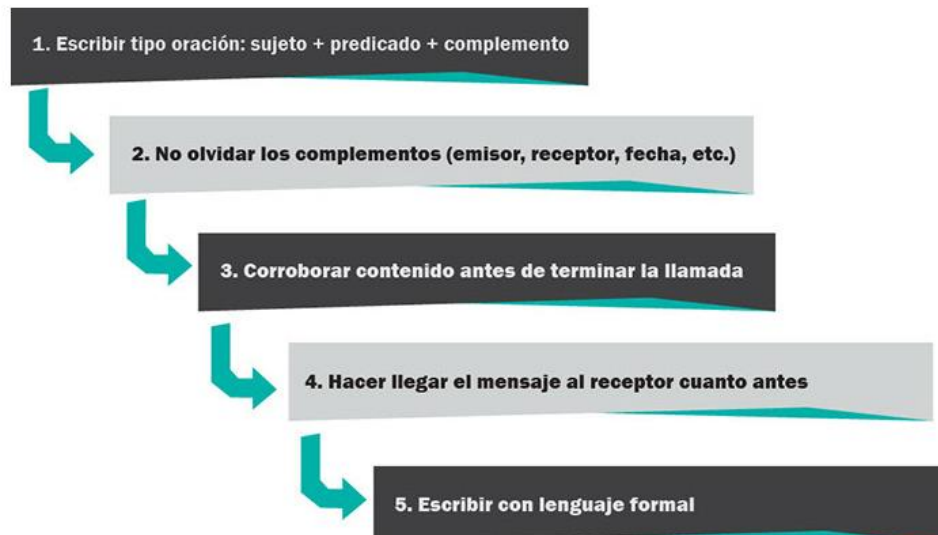
Los modos y costumbres de hablarse por teléfono hoy en día son menos formales, sin embargo, **deben seguirse ciertas reglas de etiqueta para la toma de mensajes telefónicos**. Aunque los compañeros de trabajo se llaman entre sí por su nombre de pila y algunos proveedores, clientes y directivos han adoptado esta práctica, se espera que la persona que toma un mensaje telefónico cumpla con los siguientes aspectos:

- Un mensaje siempre deberá ser escrito como una oración. Una oración siempre lleva un sujeto, un predicado y un complemento.
 - El complemento del mensaje se compone de: nombre del emisor, nombre del receptor, fecha y hora de la llamada, asunto, teléfono al que se devolverá la llamada, otro dato como correo electrónico.

- El recepcionista o auxiliar de oficina, como mensajero, debe hacerse responsable de hacer llegar el mensaje del emisor al receptor en el menor tiempo posible.

- El mensaje estará escrito en formato formal, no se utilizarán expresiones como "dijo tu novia que le hables".

El procedimiento para tomar mensajes telefónicos puede resumirse de la siguiente manera:



CIERRE

Ahora, con las recomendaciones anteriores llena el formato y redacta un recado telefónico.

RECADO TELEFÓNICO	
PARA:	
DE PARTE:	
DE LA COMPAÑIA:	TELÉFONO:

EL MENSAJE FUE

QUE LE LLAME	<input type="checkbox"/>	VINO A VERLO	<input type="checkbox"/>
SE REPORTÓ	<input type="checkbox"/>	DESEA VERLO	<input type="checkbox"/>
URGENTE	<input type="checkbox"/>	VOLVERÁ A LLAMAR	<input type="checkbox"/>

ASUNTO

CONTROL	RECIBIDO	HORA	FECHA