

EL PROTOCOLO EMPRESARIAL

Podríamos decir que el concepto de protocolo deberíamos aplicarlo estrictamente al protocolo oficial ya que solamente éste se encuentra normalizado a través de decretos y reglamentos. Es resto son, en opinión de muchos puristas, normas sociales, normas consuetudinarias fruto de los usos, costumbres y conveniencias. Pero el no admitir la existencia de un protocolo empresarial por el hecho de que carezca de normativa, supone negar un fenómeno histórico que trastocó todos los órdenes socioeconómicos, políticos y culturales del siglo XIX, la Revolución Industrial, de la que surge una nueva clase económicamente poderosa: los empresarios. Éstos establecen y desarrollan sus propios códigos de conducta y su particular sentido de lo que se considera pertinente, distanciándose en este proceso de los modos de actuación de la Administración Pública.

Los que consideran norma social todo aquello que no sea protocolo oficial, desestiman que, en numerosas ocasiones, muchos de los preceptos de la llamada cortesía social no son, en absoluto, aplicables en el ámbito de la empresa.

El protocolo de empresa posee una entidad propia, siendo cada vez más las organizaciones que se conciencian de la necesidad de crear departamentos y gabinetes con responsables de esta área. Además, las empresas del nuevo milenio empiezan a ser conscientes de que su evolución está inexorablemente vinculada al progresivo papel

social que ejercen en sus relaciones con la Administración, con sus propios empleados, con sus clientes, proveedores, incluso como agentes conformadores de la opinión pública. Así, el protocolo y la comunicación son las dos herramientas revolucionarias que la propia empresa venía demandando para alcanzar el reconocimiento y prestigio tanto profesional como social.

Si no queremos quedar a la zaga de países más vanguardistas de este servicio, tendremos que elevar el protocolo de empresa a la categoría de instrumento clave para cualquier organización que pretenda ser eficaz.

La calidad de la oferta y del servicio pasa por la cualificación y la preparación de aquel que lo ofrece. De nada nos servirá ir al más prestigioso restaurante de la ciudad, donde cocinan una exquisita lubina a la sal, si al servirla el camarero no sabe estar a la altura. Imaginemos, por el contrario, un restaurante de cocina relativamente mediocre donde le abran la puerta al entrar; le traten de usted o de señor; sonrían amablemente y le retiren la silla para que tome asiento: el trato hará de usted un cliente satisfecho y, sobre todo, fiel.

En el mundo desarrollado donde la calidad de muchos productos ha tocado techo y su similitud los hace difícilmente distinguibles, el elemento diferenciador que nos hará prevalecer sobre la competencia habrá de basarse en este servicio u otros elementos

intangibles que se almacenen a un nivel subconsciente, mucho más efectivo y decisorio que el consciente.

La prueba de que existe una inquietud porque el protocolo empresarial adquiera entidad propia son los numerosos congresos, jornadas, seminarios y encuentros donde se ha pretendido sentar unas bases. Las Primeras Jornadas sobre Protocolo y Empresa, celebradas en Madrid en 1996, recogieron una serie de recomendaciones con la finalidad de unificar criterios para la aplicación del protocolo dentro de la empresa que, efectivamente, se están observando y difundiendo paulatinamente entre la clase empresarial.

Los principales acuerdos a los que se llegó en dichas Jornadas han sido recogidos por el autor Francisco López-Nieto y Mallo en su *Manual de Protocolo*. Son las siguientes:

- Manifestar la progresiva sensibilización de las empresas privadas, por la consolidación de unas pautas concernientes a la organización de sus actos públicos internos.

- Respetar, en la medida de lo posible, la prelación de las autoridades asistentes a los actos de naturaleza mixta (actos promovidos por la empresa privada a los que asisten como invitados determinadas autoridades), intercalando autoridades y miembros de la directiva.

- Los actos que celebra la empresa privada serán presididos por el máximo responsable de ésta, normalmente el presidente. Como excepción, en caso de que asistiera como invitado algún miembro de la Familia Real o primeras autoridades, se cedería la presidencia o se aplicaría la doble presidencia: la autoridad y el presidente de la empresa se ubicarían en los dos puestos centrales, quedando el de la derecha para la autoridad.

- Con respecto a las banderas en los actos organizados por la empresa, únicamente, si se desea, figurarán las propias de la empresa. En el caso de que asista alguna alta autoridad, se colocarán las banderas oficiales, siempre separadas de las de la empresa. Las banderas oficiales quedarán a la derecha de la presidencia alineadas por detrás de ésta y las banderas de la empresa, a la izquierda de la presidencia.

- Cuando el patrocinador asista al evento, será la empresa patrocinadora quién dictamine el trato y precedencia que se le dispensará a su representante.

- Las empresas privadas deberán tener presente y acatar el ordenamiento de autoridades establecido en el Real Decreto 2099/83, por el que se establece el orden de precedencias del Estado.

- Se recomienda que las empresas dictaminen sus propios reglamentos de conducta interna partiendo de estas

recomendaciones, con objeto de sentar unas bases y establecer unos criterios con una vigencia permanente que dé coherencia e identidad a sus actuaciones.

CORTESÍA EMPRESARIAL Y CORTESÍA SOCIAL

Muchas de las normas pertenecientes a la cortesía social no son en absoluto aplicables a la cortesía empresarial: en el ámbito o cortesía empresarial la mujer está considerada en razón de su cargo y no de su sexo, no así en la cortesía social, donde a la mujer se la tiene en cuenta en razón de su condición de fémina.

Por ejemplo, cuando en el ámbito profesional una secretaria entra en una estancia acompañando a un ejecutivo, ésta deberá cederle el paso y caminar siempre a su izquierda (recuerde que la derecha es el lugar de honor). Por el contrario, si estas dos personas se citan para cenar en su ámbito privado, despojados de sus cargos, será el señor (ejecutivo) quién deba ceder el paso a la señora (secretaria).

Muchas de las normas basadas en principios arbitrarios, discriminatorios o injustos están desapareciendo. Sin embargo, aquellas que se rigen por el sentido común perduran con el paso de los años. Sin ir más lejos, a principios del siglo XIX, cuando un caballero norteamericano paseaba con una dama por el campo, no se le permitía sentarse junto a ella si ésta decidía descansar. El

caballero permanecía de pie. Este tipo de prácticas, como muchas otras, han sido lógicamente eliminadas de los usos y costumbres sociales.

LA ENTREVISTA DE TRABAJO

Las entrevistas cuya finalidad es la consecución de un puesto de trabajo, requieren la planificación previa, por parte del aspirante-entrevistado, de una estrategia que cubra aquellos puntos que puedan contribuir a decantar favorablemente la decisión final deseada. Estos puntos se centran, fundamentalmente, en el aspecto y comportamiento del entrevistado y en las respuestas más apropiadas de éste ante preguntas que, con apariencia de triviales, encierran una peligrosa carga psicológica.

No hay que olvidar que el entrevistador obra también, en sus más nimios detalles, de acuerdo con un plan preconcebido y diseñado para obtener la máxima información de la idoneidad o no de los entrevistados, en relación con el puesto de trabajo.

Cuando haya recibido por teléfono, por carta o por cualquier medio, la notificación de su entrevista de trabajo, prepárela con el mayor cuidado.

Redacte su curriculum con el mayor interés. Para ello, puede servirle éste como guía:

DATOS PERSONALES

Nombre y apellidos:

D.N.I.:

Dirección:

Código postal y ciudad:

Teléfonos:

Fecha de nacimiento:

Lugar de nacimiento:

FORMACIÓN ACADÉMICA:

EXPERIENCIA PROFESIONAL:

(puede especificarla cronológicamente)

EXPERIENCIA LABORAL

IDIOMAS:

CONSIDERACIONES SOBRE EL CONTENIDO DE UN CURRICULUM

Antes de redactar su curriculum, piense claramente cuál es su objetivo profesional. Revise aquél, una vez escrito, para comprobar que el que lo lea va a detectar perfectamente cuál es su objetivo, sin necesidad de adivinarlo.

- Procure que no se produzcan "vacíos" en su curriculum. Puede evitarlo omitiendo fechas.
- No incluya muchos detalles sobre sus estudios. Solamente la titulación principal y los cursos de postgrado o cursos de especialización si los tiene.
- En el curriculum se puede omitir, pero no mentir. Se expone a que le pidan los datos contrastados.
- En las primeras líneas incluya dos o tres datos importantes que le definan profesionalmente y que animen al lector a continuar leyendo.
- No es conveniente que denote nunca prisa por conseguir el trabajo, por lo que las palabras "disponibilidad inmediata" no debe figurar. Pero tampoco se le ocurra añadir: "mi disponibilidad no se producirá hasta dentro de tres meses", porque el lector lo rechazará probablemente.

- Procure no abordar el tema del salario en el curriculum, ni el que tiene, ni el que tenía, ni el que desearía tener. Eso resérvelo para la entrevista personal.
- Preséntelo impecable. Sin tachaduras ni borrones. Mecanografiado. Sin faltas de ortografía. Evite los "etc." y otras vaguedades por el estilo.

ROPA ADECUADA PARA LA ENTREVISTA DE TRABAJO

Cuide su apariencia siempre, pero muy especialmente cuando asista a una entrevista de trabajo.

Recuerde la importancia de conseguir una buena primera impresión.

La mujer vestirá un traje de chaqueta, con una blusa adecuada al traje y al tono de su piel. Zapatos y bolso a juego.

Las uñas pintadas o no, pero nunca a medias. Que produzcan la impresión de estar cuidadas. Cualquier detalle como la falta de un botón, una carrera en la media, uñas sucias, puede influir negativamente en nuestra entrevista.

El hombre acudirá a la entrevista con chaqueta y corbata. Perfectamente afeitado y limpio.

No olvide descubrir el código formal de la empresa en la que pretende trabajar, ya que si se trata de una empresa creativa y usted asiste a la entrevista tradicionalmente vestido, puede ser rechazado por este motivo.

COMPORTAMIENTO CORRECTO

- Ante todo, puntualidad.
- Si lleva guantes puestos, quíteselos antes de dar la mano a nadie.
- No tome asiento hasta que se lo indiquen.
- No fume ni mastique chicle durante la entrevista.
- No se dirija a su entrevistador por su nombre de pila, a menos que él mismo se lo indique, aunque se dirigieran a usted de ese modo.
- Escuche con atención y medite las respuestas.
- El entrevistador le indicará el final de la entrevista mediante algún gesto, o con un simple "nos pondremos en contacto con usted".
- Recuerde que el trabajo es un asunto serio que requiere personas formales para desempeñarlo. Procure, pues, no hacer chistes durante la entrevista.
- Al salir, hágalo con la serenidad suficiente como para no tropezar con ningún mueble.

- Vaya a la entrevista con las ideas claras sobre lo que quiere, lo que le gustaría obtener y en lo que está dispuesto a ceder en caso necesario. Sea flexible.

¿CÓMO SE RECIBE UNA VISITA EN EL DESPACHO?

Cuando se recibe una visita en el despacho, independientemente del motivo, será la secretaria la encargada de recibirla. Surge entonces la primera duda ¿la secretaria ha de estrechar la mano a esta persona? Pues depende. Es decir, en esta situación la cortesía dictamina que la iniciativa del saludo debe partir de la persona a la que recibamos, puesto que, en principio, se le presupone alguien importante, y las normas sociales nos dicen que corresponde a la persona de mayor rango iniciar el saludo. Es, por tanto, la visita la que determinará si quiere estrechar o no la mano de nuestra secretaria. La actitud de espera de ésta será interpretada como una muestra de respeto. A continuación, deberá conducir a la visita hasta el despacho, la secretaria siempre en primer lugar, es decir, abriendo camino.

La explicación de este orden se fundamenta, una vez más, en el sentido común. En ocasiones, la secretaria, como una errónea muestra de cortesía, cede el paso para que vaya la autoridad en primer lugar, acto seguido, la expresión de desconcierto aflora en el rostro del personaje ya que ignora cual es la dirección que ha de

seguir y la puerta en donde pararse. Esta escena no es, en absoluto, producto de la ficción.

Si durante el trayecto hemos de subir o bajar escaleras, se aplica la siguiente precedencia: si se trata de una secretaria, cede el paso a la visita para dejarla subir en primer lugar y una vez arriba, pasa otra vez a "encabezar la comitiva". Este orden se rige por el más común de los sentidos, puesto que en este caso el trayecto no ofrece posibilidad de confusión, puesto que la cortesía social establece que al subir escaleras, es el hombre el que debe ir delante. Para cualquier mujer es incómodo ir precediendo a un hombre mientras sube unas escaleras. Si la escalera lo permite, puede situarse a su lado, dejando el lado interior, es decir, el pasamanos, al visitante. Al bajar las escaleras puede la secretaria, igualmente, ceder el paso al visitante, ya que el trayecto es obvio. Una vez abajo, o arriba, de nuevo la secretaria vuelve a ocupar el primer puesto. Llegados a la puerta del despacho, corresponde abrirla a la secretaria, anunciar al visitante, y cerrarla tras de sí, dejando a la visita a solas con el anfitrión.

Por lo que concierne al anfitrión, deberá levantarse e ir al encuentro de esta persona para estrecharle la mano. Nunca se da la mano habiendo una mesa por medio, a no ser que se trate de una entrega de premios, claro está. Le indicará dónde ha de sentarse: la visita habrá de ocupar, de los dos asientos que suele haber frente a la mesa de cualquier despacho, el de la izquierda del visitante, que, sin embargo, queda a la derecha del anfitrión. Si acuden dos personas

al encuentro, será la de mayor rango la que ocupará este lugar, por considerarse de mayor categoría.

El asiento habrá de estar acorde con la importancia de nuestro invitado. Y es que las sillas también poseen su jerarquía. Por ejemplo, el sillón del anfitrión, tendrá el respaldo más alto que el de la visita y tendrá reposabrazos. En caso de que el anfitrión coloque sillas enfrente de su mullido trono, querrá acentuar las diferencias de estatus entre él y sus visitas o será, simplemente, una persona poco considerada con los demás. Con frecuencia se prefiere atender a las visitas sin la barrera que representa el tener una mesa de por medio y disponen en su despacho o al lado, de un sofá flanqueado por dos sillones y en el centro una mesa pequeña que actúa como soporte. Es una forma cordial de ponerse al mismo nivel de nuestro interlocutor, evitando la postura frontal "competitivo-defensivo" propia de los enfrentamientos. Esta posición, uno al lado del otro, es característico de las personas que pretenden colaborar. Una vez que hayamos tomado asiento, el invitado deberá quedar a nuestra derecha.

Si nuestros interlocutores son varios, no se dirigirá a una sola persona. Habrá de mirar a cada una de ellas de vez en cuando; de otro modo, sería una falta de consideración hacia la persona a la que se elude mirar.

Durante la permanencia de la visita en el despacho, sobre todo si ésta se va a prolongar, o si se trata de una reunión formal, será

conveniente que la secretaria ofrezca un café o un tentempié. Por ello, resulta muy práctico disponer de un juego de café de porcelana y alguna bandeja elegante. Sobre la bandeja no se pone ningún tipo de mantel ni tapete por razones prácticas: es normal que se manche y la oficina no puede convertirse en una lavandería donde cada día haya que hacer la colada. El café, que hemos de tener previamente preparado, no se lleva servido, se vierte directamente de la cafetera. En caso de que lo sirva la secretaria, habrá de hacerlo por la derecha. Lo correcto es presentar el azúcar en terrones con su correspondiente pinza.

Cuando despidamos a nuestra visita, la acompañaremos a la recepción para que la secretaria la conduzca hasta el ascensor. Una advertencia: la secretaria acompañará a las visitas siempre y cuando no deje abandonado su puesto de trabajo, es decir, puede haber a su lado un compañero de trabajo que responda momentáneamente a las llamadas, o también puede avisar a alguien para que ocupe su lugar durante unos instantes.

Por lo que concierne a la persona que realiza la visita, seamos ante todo puntuales. La puntualidad es un deber ineludible. Se suele decir que nuestra imagen es nuestra tarjeta de presentación y siempre se le ha concedido gran importancia al primer encuentro entre dos personas, pero no tenemos en cuenta que, mucho antes que por la imagen, se nos juzga por la formalidad, reflejada en el cumplimiento estricto del horario de la cita y manifiesta cuando la secretaria anuncia nuestro nombre, justo a la hora exacta

previamente fijada. Por tanto, es el primer punto a nuestro favor sin haber asomado tan siquiera la cabeza por la puerta. En cualquier caso, la puntualidad es una muestra de educación y respeto por nuestro interlocutor, y por otra parte, a los directivos no les gusta que las visitas lleguen tarde; normalmente poseen una agenda bastante apretada y nuestra demora supondría un retraso en todo su trabajo.

Por último, pero no por ello menos importante, tampoco se debe llegar antes de la hora prevista a una cita de negocios. En general, la recepción de una Institución no debe parecer una consulta médica, con visitas encendiendo y apagando cigarrillos.

Durante su estancia en el despacho del anfitrión, no se quite la chaqueta, no se apoye ostensiblemente en el respaldo de la silla y tampoco, aunque esté agobiado por el calor, se afloje el nudo de la corbata. Es preferible ir sin ella en los meses de verano que mostrarnos con el nudo colgando a modo de cencerro.

Evite la tentación irresistible de sacar su paquete de cigarrillos para preguntar: "¿Le molesta que fume?". Estamos condicionando la respuesta. Fumar en el trabajo se ha convertido en una práctica antisocial y, si no queremos que nuestro interlocutor se sienta incómodo con nosotros por el humo que generamos y por la falta de educación que hemos demostrado, lo mejor será que reprimamos nuestro deseos de fumar para cuando hayamos abandonado el despacho.

EL PROTOCOLO AL TELÉFONO

La atención al teléfono es un aspecto que se engloba dentro del concepto general de calidad y servicio al cliente. Un elevado porcentaje de los contactos que se establecen por primera vez con empresas que nos son desconocidas se realiza a través del teléfono. Por este motivo es imprescindible transmitir una buena impresión a nuestro interlocutor. Las impresiones negativas que se generan a través de la línea telefónica son más difíciles de borrar.

Nuestra carta de presentación comienza, la mayoría de las veces, al descolgar el auricular. Es el primer contacto con clientes, proveedores y competidores. Es la primera oportunidad de demostrar que nuestra empresa es eficaz, moderna y competitiva. La amabilidad y la afectividad son valores añadidos a nuestra gestión. No pierda la oportunidad de demostrar su eficacia y servicio.

Rapidez y cortesía son las dos primeras reglas que debe tener en cuenta en cualquier conversación telefónica.

LA CORTESÍA EN LA RECEPCIÓN DE LAS LLAMADAS

La fase inicial de la recepción de llamadas consta de tres momentos:

- El saludo
- La presentación
- La identificación del cliente

Algunas recomendaciones:

- Conocer bien el teléfono y todas sus posibilidades es imprescindible.
- No escatime las "gracias" y el "por favor".
- Siempre que sea posible no esperaremos a que el teléfono suene más de tres veces. Entre timbrado y timbrado pasan 5 segundos, por lo que al cuarto timbrado ya han pasado 20. Si la persona que está colgada al otro lado del aparato tiene que estar colgado del teléfono indefinidamente hasta que logra que alguien responda, probablemente muestre una agresividad añadida que hará que la conversación no fluya por un buen cauce (al margen de la ineficacia que transmite la persona responsable de la recepción de llamadas).
- Al descolgar el teléfono no dé muestras de que acaba de terminar una conversación con otra persona. Debe haber silencio.
- Se distinguen tres instantes:
 - Saludo: "buenos días" o "buenas tardes" son las fórmulas adecuadas.

- Ubicación: diremos el nombre de la empresa y el departamento.
- Identificación: a continuación nos identificaremos con nuestro nombre y primer apellido.
- Nos colocaremos el auricular a tres centímetros de la boca;; se considera la distancia idónea para que la audición sea correcta.
- Siempre trataremos a nuestro interlocutor de "usted".
- No utilizaremos el nombre de pila de nuestro interlocutor, no es adecuado hacerlo cuando la relación con el cliente es puramente formal. Su uso denota cierta familiaridad que no podemos permitirnos.
- Es fundamental mostrar la llamada "sonrisa telefónica" que no se ve pero se oye. Se trata de un síntoma de predisposición a la ayuda. Es fundamental sonreír en los momentos más importantes de la conversación: al inicio y al colgar el auricular, de esta forma dejaremos en nuestro interlocutor una impresión favorable. La sonrisa imprime a la conversación un tono más amable y cordial, relaja las cuerdas vocales y nuestra voz suena más cadenciosa. En definitiva, si sonreímos al hablar (no reír a carcajadas) estamos reforzando nuestros argumentos y la conversación de desarrollará en un clima distendido.
- Si la llamada se corta, debe volver a llamar quien la inició.
- Despedida: agradeceremos siempre la llamada.
- Seamos el último en colgar.
- No comas, no bebas, ni fumes durante la duración de la llamada.

- Cuidaremos nuestro lenguaje huyendo del estilo coloquial e incluso vulgar. No utilices palabras como "vale" en lugar de "de acuerdo" o "para nada" en lugar de "en absoluto".
- Calificativos como "tío, nena, cielo o chata", deben desterrarse de las relaciones laborales, no los emplearemos nunca, ni siquiera con las personas que tengamos confianza.
- Cuando haya una persona de visita en su despacho y suene el teléfono, solicite permiso para contestar, no sin antes haberle dejado terminar la frase que estaba expresando.
- Lo mismo sucede si está hablando por una línea y desea cambiar a otra: solicite permiso.
- Procure que todas las líneas y teléfonos estén bien atendidos.
- Hable con voz clara.
- Procure dejar claro su nombre y el de la empresa a la que pertenece, así como el mensaje.
- Si se produce una confusión, informe correctamente a la persona que se ha equivocado.
- Si no ha comprendido bien, pida explicaciones. Es mejor preguntar que confundirse.
- Si contesta una llamada para un tercero, anote bien el nombre, la empresa, el mensaje y el número de teléfono de contacto.
- Cuando deje un mensaje en el contestador, sea breve, claro y conciso.
- Procure mantener una "escucha activa". Escuche lo que oye, no lo que quiere escuchar. Transmita la sensación de que está escuchando.

- Dé sensación de empatía. Póngase en el lugar de la persona que llama. Sobre todo en las llamadas de quejas y reclamaciones; transmita la sensación de que está muy interesado en resolver el problema y, si no está en sus manos resolverlo, hágalo saber a su interlocutor. Facilítele el nombre de la persona que le resolverá el problema a la mayor brevedad posible.

LLAMADAS ENTRE EJECUTIVOS

- Cuando llame a otra persona que ocupe un puesto de categoría superior, debe hacerlo personalmente y no a través de su secretaria.

- Si la llamada se hace a través de la secretaria, la persona de menor categoría deberá estar al teléfono antes de que el superior comience a hablar. En este supuesto, la obligación de la secretaria de la persona de mayor rango es saludar, brevemente, al ejecutivo que ha llamado.

- Cuando un superior llama a un subordinado a través de las respectivas secretarías, este último debe estar puesto al teléfono antes que la secretaria del superior pase la llamada a su jefe.

- Cuando dos ejecutivos de igual categoría quieren hablar, debe haber un consenso entre secretarías para pasar a sus jefes de una manera simultánea, de tal forma que cuando comiencen hablar estén los dos en la línea sin necesidad de que intervengan las secretarías. La fórmula podría ser: "Nos pasamos".

■ Si dos ejecutivos tienen que comunicarse continuamente, en situaciones excepcionales o de crisis, es aconsejable llamarse a través de los teléfonos directos o móviles. De esta manera no levantarán sospechas entre los empleados de la compañía y podrán resolver los problemas de una manera más directa.

SITUACIONES QUE PUEDEN PRODUCIRSE

¿Cómo actuar sin mentir?. ¿Cómo responder que alguien está o no?

Por ejemplo:

- "El Sr. López se encuentra reunido, me temo que no puede atenderle en este momento, si fuera tan amable de decirme el motivo de la llamada, por si puedo ayudarle"
- "El Sr. López tiene una agenda muy apretada estos días, pero, si es tan amable, puede Ud. dirigirse al Sr. Martínez, que es el encargado de estos asuntos".

TELÉFONO MÓVIL

Es de gran utilidad, sin duda, pero también hay que saberlo utilizar.

En las reuniones de trabajo no es conveniente tener el teléfono móvil operativo. Es más correcto que la secretaria pase las notas de llamadas urgentes.

Desconecte el móvil en lugares públicos: espectáculos, conferencias, clases, en espacios cerrados o al aire libre; en las salas de espera de cualquier consulta médica, en la iglesia, etc.

En los actos públicos o reuniones de trabajo, desconecte el móvil. Procure no arruinar el ritmo de una reunión interrumpiéndola con llamadas entrantes.

Cuando llame a un teléfono móvil, pregunte, en primer lugar, si es buen momento para hablar.

Las llamadas a los móviles deben ser breves.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

RESOLUCIÓN EFECTIVA DE LLAMADAS

En 1878 se inauguró en Nueva York la primera central telefónica del mundo. Aquel hecho marcó un hito en la historia. Hoy en día no podríamos prescindir de tan maravilloso invento: el teléfono.

Cuando mecánicamente descolgamos el auricular para realizar una llamada, no nos detenemos a pensar en la indiscutible utilidad de ese auxiliar imprescindible, que nos facilita enormemente la comunicación en nuestro trabajo y en nuestra relación social y familiar.

Pero, lo queramos o no, también es un medio para penetrar, involuntariamente, en la vida de los demás. Una carta puede ser leída en el momento que juzguemos más oportuno. La llamada telefónica nos interrumpe con su insistencia y debe ser contestada inmediatamente. No tiene espera.

La comunicación telefónica tiene indudables *ventajas* frente a otra clase de comunicaciones no directas:

- Comodidad
- Rapidez
- Trato más humano
- La posibilidad de manejar material de apoyo
- Uso de recursos paraverbales (sonrisa, entonación ...)

Pero éste es, un medio en el que nuestros recursos expresivos se reducen al no poder percibir los gestos, reacciones y dudas del cliente. A ello se une la posibilidad de cortes, ruidos e interferencias que dificultarán la comunicación. Tiene, por tanto, algunos *inconvenientes*:

- Posibilidad de interpretación errónea de nuestro mensaje.
- Riesgo de interferencias.
- Puede suponer una interrupción en nuestro trabajo.
- Comunicación más fría que la interpersonal.
- Limita la expresión.

Contestar al teléfono

El modo de contestar al teléfono origina a menudo el buen o mal desarrollo de la conversación. Si la respuesta es brusca, se dará la imagen de una persona antipática y poco cortés. Debe emplearse un tono profesional y directo, pero siempre con amabilidad.

Será conveniente recordar que, al no existir comunicación visual, nuestra voz es el único medio de transmisión de nuestra imagen. Por lo tanto, utilice una voz entusiasta, un tono vivo que demuestre interés, que invite a su interlocutor a comunicarse. Una voz fría e inexpresiva causa peor impresión en una charla telefónica que en un cara a cara. *Sonría al hablar*. Este es un pequeño truco que utilizan los locutores de radio. La voz tiene una cadencia más amable.

La manera más usual de contestar al teléfono entre nosotros es un "Diga" o "Dígame", cuando se trata de una respuesta social, pero en

una empresa puede responderse de diversas maneras: "345 67 89, Actos & Protocolo, dígame", "Actos & Protocolo, soy Concha González, dígame", "Actos & Protocolo. Soy Concha González ¿en qué puedo ayudarle?".

Tras haber dejado que hable nuestro interlocutor, lo correcto es preguntar: ¿de parte de quién?, por favor" o "Quién le llama?, por favor?.

Es necesario dedicar un cierto tiempo a preparar la recepción de llamadas. Debemos ofrecer a nuestro interlocutor la impresión de control de la empresa sobre las situaciones imprevistas. Para ello es conveniente observar ciertas premisas *antes, durante y después de la llamada:*

Antes de descolgar:

- Preparar el material (papel y bolígrafo, documentación sobre los productos o temas que se van a tratar)
- Realizar un guión (datos básicos que nos ayudarán a salir airoso)
- Prever respuestas

Al descolgar:

- Hacerlo antes de la tercera llamada
- Saludar cortésmente

- Dejar lo que estemos haciendo
- Concentrarnos

Durante la llamada:

- Hablar con ritmo lento
- Vocalizar bien cada sílaba
- Tomar notas
- Investigar motivos de la llamada

Al despedirse:

- Mantener una actitud amable
- Agradecer la llamada
- Despedirse correctamente
- No colgar antes que el interlocutor

Después de la llamada:

- Informar
- En caso necesario hacer un seguimiento

EL COCHE: SU PROTOCOLO

En el coche, el "puesto de honor" corresponde al asiento trasero de la derecha. Ello, por razones obvias: el conductor no obstruye la vista hacia delante, siendo por tanto más cómodo, al tiempo que más seguro al corresponder al lado de la acera.

En los países en que se circula por la izquierda, como el lógico, el orden se invierte.

En todo caso, no se deberá mantener conversación con el conductor, por el ocupante del asiento delantero contiguo a éste, ya que podría estar incomodando la conversación que se desarrolla en los asientos traseros.

En los casos de coches sin chofer, existen las normas siguientes:

- Señora conductora sola y matrimonio: las dos señoras en los asientos delanteros y el señor, detrás.
- Señor conductor solo y matrimonio: el conductor delante, la señora en el asiento delantero derecho y el señor en el de atrás.
- Señor conductor solo y dos señores: el de más categoría delante, junto al conductor.

En todos los supuestos, el conductor/a deberá bajarse del coche a saludar, entrando el último en el mismo, cuando ya lo hayan hecho los demás. También deberá hacerlo la esposa en el caso de que se trate de parejas o matrimonios.

Oficialmente, el de más rango "sube primero" y "baja el último" de un coche (en barcos y aviones, al contrario, es el primero en bajar y el último en subir)