

4. La comunicació telefònica

El telèfon és un mitjà bàsic en la vida professional.

Les empreses usen el telèfon per comunicar-se; atendre clients per incidències, aclariments o suggeriments; reunir informació; quedar amb persones; investigar problemes o esdeveniments; informar-se del que es necessita o preocupa; etc.



- **Avantatges:** rapidesa, contacte personalitzat, possibilitat de contactes freqüents, especialment amb els clients aïllats, rendibilitat.
- **Inconvenients:** pot molestar alguna persona, les persones es poden tornar inaccessible, es pot interrompre la conversa i es produeixen nivells de pèrdua del missatge perquè els interlocutors no estan físicament presents.

Amb les converses telefòniques que es transmeten cap a l'exterior es dóna una imatge de l'empresa més o menys professional, un servei més o menys acurat, eficàcia o ineficàcia.

Per tot això, la imatge de l'empresa i també la nostra depenen del comportament al telèfon molt més del que ens pensem.

Sovint el telèfon és el primer contacte per a operacions futures i la primera impressió és vital per aconseguir relacions productives.

Si cada tipus de comunicació té les seves regles, l'acte telefònic també en té. Cal posar especial èmfasi en els aspectes següents:

- **L'acollida.** L'empleat ha d'anunciar el nom de l'empresa i presentar-se ell mateix una vegada sap el nom del client. Amb això s'emmarca la conversa en un entorn professional i alhora personalitzat.
- **L'espera** al telèfon es fa més difícil per al client, ja que a més del temps i els diners que perd, no veu si realment l'empleat està ocupat en resoldre la trucada. Per aquest motiu, si no és possible respondre al client en el moment, és més correcte demanar-li el número de telèfon i comprometre's a retornar-li la trucada en un temps prudencial.

- La **gestió**. Quan es tingui la informació, s'ha de donar amb claredat i s'ha de donar temps a l'interlocutor per prendre'n nota. Si el que ens plantegen no es pot resoldre amb la trucada telefònica, cal concretar com es farà i adquirir el compromís de fer-ho.
- El **comiat**. Cal assegurar-se que no ha quedat cap qüestió pendent, si és el cas, s'han de resumir els compromisos adquirits. S'han d'expressar els agraïments que calguin i finalment acomiadar-se, usant un to càlid, procurant deixar una bona imatge per al posterior seguiment dels resultats de la trucada, si escau. En acabar i, per cortesia, penja qui ha telefonat.

La veu i el to de veu

Una mateixa paraula o frase amb diferents entonacions i modulacions de veu té significats diferents i alhora diferents interpretacions per part de l'interlocutor.

La veu en la comunicació telefònica té molta importància, ja que és la imatge que percep el client de l'empresa. Cal, per tant, adaptar la veu a les diferents fases de la conversa:

- **Presentació:** veu càlida i agradable. To de veu baix per donar confiança a l'interlocutor.

- **Descoberta de necessitats:** to de veu una mica elevat. Veu sincera mostrant interès pel que diu el client.
- **Argumentació:** to de veu una mica més elevat. Veu afirmativa, entusiasta, sincera per mostrar seguretat en allò que es diu.
- **Tractament d'objeccions:** baixar el to de veu, i escoltar el que diu l'interlocutor. Mostrar seguretat i tranquil·litat.
- **Comiat:** to càlid, suau i amable. La bona finalització d'una trucada crea un clima favorable per a posteriors comunicacions.

4.1 La realització de trucades

Quan telefoneu cal tenir en compte les següents recomanacions:

- És important evitar utilitzar el telèfon de l'empresa per a trucades particulars.
- S'ha de consultar el número de telèfon que es vol marcar en la guia, agenda, servei d'informació de telefònica, etc. i comprovar-lo. Per tant, és aconsellable tenir a mà una agenda de telèfons més freqüents per guanyar temps.
- S'ha de tenir bolígraf i paper a l'abast per prendre notes.
- S'ha de tenir a mà la informació que pensem que ens podrà ser d'utilitat per evitar esperes innecessàries.

- Un cop **establert el contacte**, cal saludar, presentar-se i identificar l'empresa. S'ha de ser breu i ràpid. Pot ser que aconseguim des del primer moment parlar amb l'interlocutor que volem o que el contacte inicial sigui amb una centraleta d'empresa o amb una secretària.
- Si respon un contestador automàtic i interessa deixar un missatge, cal donar les dades següents: el nom de la persona que telefona, el nom de l'empresa, el número de telèfon, el nom de la persona amb qui es vol parlar i el missatge que es vol deixar.

Expressions utilitzades en l'atenció telefònica:

No heu de dir

No pengi.
Per a què és...?
De part...?
De què es tracta?
Vaig a veure si el trobo.
Provi-ho dijous.
Digui / Sí / *Allo*
El coneix...?
S'espera o torna a trucar?
No hi és mai...

És millor dir

Si és tan amable d'esperar un moment.
De què es tracta?
De part de qui és? Em pot dir el seu nom, si us plau?
En què el/la puc ajudar?
Un moment, si us plau, provo de localitzar-lo.
És possible que dijous ja sigui aquí.
Bon dia, sóc en X. / Digui, X a l'aparell.
Abans ha parlat amb ell?
Prefereix esperar un moment o telefonar més tard?
Està molt ocupat/ada darrerament.

4.2 La recepció de trucades

En la recepció de les trucades cal tenir en compte les següents recomanacions:

- Tenir a l'abast paper o un bloc de notes i bolígraf per prendre nota, si és necessari, i no perdre el temps ni fer-lo perdre.
- Agafar el telèfon tan bon punt soni i contestar immediatament.
- S'ha de fer servir una mà per agafar l'auricular i l'altra per escriure, no s'ha d'aguantar el telèfon amb l'espatlla mentre escrivim amb la mateixa mà.
- Deixar de parlar quan es despenja el telèfon, es corre el risc que l'interlocutor senti la conversa.

- Somriure, saludar i identificar-se. Per exemple: “Bona tarda, Llibreria Transfer., digui’m” o bé “L’atén Maria Ortiz de Llibreria Transfer. Què desitja?”.
- Escoltar l’interlocutor fins que hagi acabat de parlar, sense pensar que s’ha entès tot de bon començament.
- Parlar sense crits i amb naturalitat, vocalitzant i articulant correctament.
- Per aconseguir una veu fluïda i natural cal seure amb l’esquena dreta i en una posició còmoda, així s’evita que els músculs pressionin el diafragma i distorsionin la veu.
- Ser educats, mostrar-nos interessats per la persona que telefona i evitar respostes impertinents.
- Demostrar que s’escolta, utilitzant paraules falca, per exemple: *d’acord, molt bé*, etc.

- Si es coneix el nom de la persona que telefona és convenient usar-lo, per exemple: “D’acord, Sr. Pérez, en prenc nota”.
- Tenir converses breus. No allargar-les innecessàriament.
- Si s’ha d’abandonar momentàniament l’interlocutor per cercar alguna informació o per un altre motiu, dir a l’interlocutor que no pengi. Un minut d’espera pot semblar un espai de temps molt llarg per a qui espera.
- Si cal parlar a banda amb algú per obtenir les dades o la informació sol·licitada, s’ha de deixar la trucada en espera. No ens hem de limitar a tapar el telèfon amb la mà, perquè l’interlocutor pot sentir el que es diu.

- Cal oferir-se a telefonar més tard si no es disposa de la informació que es demana, per exemple: “En aquests moments, Sr. Pérez, no dispo de la informació que em demana. Si li sembla bé en prenc nota i ens posarem en contacte amb vostè tan aviat com sigui possible”.
- Quan la persona per qui demanen no hi és o està ocupada, és molt important prendre nota del missatge en una fitxa telefònica ([figura.1](#)) o un avís de trucada perquè en quedi constància.
- Quan ens demanen un número de telèfon cal donar-lo amb números agrupats i repetir-los en acabar, per exemple: 936.83.75.44.



Data:

Hora:

A l'atenció de:

El Sr./Sra.: _____

de l'empresa: _____

Núm. telèfon: _____

☐ ha trucat

ha vingut a veure-us ☐

☐ tornarà a trucar

vol que l'aneu a veure ☐

☐ vol que li truqueu

URGENT ☐

Ha deixat aquest encàrrec per a vostè:

Rebut per

- Si es dicta un missatge, s'ha de fer a poc a poc, i si es tracta d'un nom propi pot ser convenient lletrejar-lo.
- Ha de penjar primer qui telefona i amb suavitat. És poc cortès i fa mal efecte si penja qui respon.
- Després de totes aquestes precaucions, cal buscar la persona per qui demanen ràpidament i transmetre-li el missatge correctament. Cal assegurar-se que l'ha rebut.

Activitats

- Errors freqüents en la comunicació telefònica:

L'objectiu d'aquesta activitat és reflexionar sobre els possibles errors que es cometen en la comunicació telefònica.

Indiqueu 5 errors que es cometin amb freqüència en la comunicació telefònica.

- No identificar-se en despenjar
- Fer esperar innecessàriament en lloc d'oferir-se a tornar a trucar
- Ser poc amable en les respostes
- Interrompre l'interlocutor
- No disposar de la informació necessària per respondre la trucada

Conversa telefònica

L'objectiu d'aquesta activitat és aconseguir mantenir una conversa eficaç seguint unes normes d'ús telefònic estàndards.

Completeu aquest diàleg entre el Sr. Víctor Garcia i la Sra. Teresa Ros, secretària del Sr. Batlle, director de l'empresa BATSA.

- Sona el telèfon de la Sra. Teresa Ros:
 - M'agradaria parlar amb el Sr. Batlle.
 -
 - De Víctor Garcia.
 -
 - És un assumpte urgent.
 -
 - Necessito parlar amb el Sr. Batlle al més aviat possible.
 -
 - No puc esperar tant de temps.
 -
 - Sap quan acabarà la reunió?
 -
 - Però no hi ha manera de poder-me posar en contacte amb el Sr. Batlle? És força urgent.
 -
 - Em sap greu, però és molt important poder parlar amb el Sr. Batlle.
 -
 - Li agraeixo.
 -
 - 938 90 54 78
 -
 - Fins a les 21.00h. Esperaré la seva trucada.
 -
 - Gràcies. Adéu.

- Sra. Ros: BATSA, bona tarda. L'atén Teresa Ros. En què el puc ajudar?
- Sr. Garcia: M'agradaria parlar amb el Sr. Batlle.
- Sra. Ros: De part de qui, si us plau?
- Sr. Garcia: De Víctor Garcia.
- Sra. Ros: Em pot dir el motiu de la seva trucada?
- Sr. Garcia: És un assumpte urgent.
- Sra. Ros: Sr. Garcia, en aquest moment el Sr. Batlle no el pot atendre. Li vol deixar algun missatge?
- Sr. Garcia: Necessito parlar amb el Sr. Batlle al més aviat possible.
- Sra. Ros: Si em proporciona un número de contacte, li deixaré al seu despatx i li trucarà demà al matí.
- Sr. Garcia: No puc esperar tant.
- Sra. Ros: Em sap greu, Sr. Garcia, però el Sr. Batlle ara mateix és en una reunió.
- Sr. Garcia: Sap quan acabarà la reunió?
- Sra. Ros: És possible que estigui reunit tota la tarda.
- Sr. Garcia: Però no hi ha manera de poder-me posar en contacte amb el Sr. Batlle? És força urgent.

- Sra. Ros: Ho comprenc, però ara mateix no pot atendre'l.
- Sr. Garcia: Em sap greu, però és molt important poder parlar amb el Sr. Batlle.
- Sra. Ros: Permeti'm que anoti el seu nom i número de telèfon, i jo mateixa m'encarregaré de fer-li arribar el seu missatge quan surti de la reunió.
- Sr. Garcia: L'hi agraeixo.
- Sra. Ros: Em pot donar un número de contacte, si us plau?
- Sr. Garcia: 938 90 54 78.
- Sra. Ros: 938 90 54 78. D'acord. Jo prenc nota de la seva trucada i el Sr. Batlle el telefonarà quan finalitzi la reunió. Fins a quina hora el pot trobar?
- Sr. Garcia: Fins a les 21.00h. Esperaré la seva trucada.
- Sra. Ros: Gràcies. Que tingui una bona tarda, Sr. Garcia
- Sr. Garcia: Gràcies. Adéu.

5. Les comunicacions escrites

Quan s'estableix un sistema de comunicació dins l'organització, cal delimitar quan cal utilitzar la comunicació oral i quan cal utilitzar la comunicació escrita. En aquest sentit, convé analitzar els avantatges i els inconvenients de cada forma de comunicació.

L'avantatge principal de la **comunicació escrita** és que queda constància del missatge davant terceres persones de manera íntegra. El de la **comunicació oral** (com a comunicació directa), en canvi, és la immediatesa i la garantia que el receptor ha rebut el missatge.

5.1 El correu electrònic

Actualment, una de les primeres eines que rep qualsevol treballador relacionat amb el món administratiu, en ocupar per primera vegada el seu lloc de treball, és l'**accés a un compte de correu electrònic**.

Mitjançant aquest compte el treballador podrà dur a terme comunicacions internes i externes inherents a les seves tasques: rebrà convocatòries i actes de reunions, farà arribar informacions diverses als clients o proveïdors, als treballadors, etc.



Elements del correu electrònic

Tot i que el seu aspecte pot variar, totes les aplicacions de correu electrònic disposen dels següents camps per definir els diferents elements que integren els missatges:

- **Emissor** (*de, from*). Serveix per seleccionar l'adreça que és vol utilitzar com a sortint en l'enviament quan hi ha més d'una adreça associada.
- **Destinatari** (*per, para, to*). En aquest camp s'hi introdueix l'adreça o les adreces electròniques del destinatari o destinataris.
- **Còpia Cc**. En aquest espai, s'hi poden afegir les adreces dels destinataris a qui volem enviar una còpia del missatge. Aquestes adreces són visibles per a tothom.

- **Còpia oculta Cco.** Aquest espai està reservat per enviar còpies ocultes i té dues funcions, evitar que la resta de destinataris conegui els destinataris situats en aquest camp i també i, molt important, evitar la divulgació de les adreces de correu. Així, utilitzarem aquest camp si volem enviar una còpia del missatge als destinataris inclosos en aquest apartat sense que els altres en tinguin constància però també si volem enviar un missatge massiu a diversos destinataris.
- **Assumpte.** És l'espai reservat per anotar el tema del missatge. L'assumpte pot ser llegit prèviament a l'obertura del missatge. Per aquest motiu, és convenient que en reflecteixi bé el contingut, que ho faci d'una manera breu i que s'eviti incloure-hi dades de caràcter personal.

- **Adjuntar fitxers** (*attach*). Serveix per afegir fitxers al missatge. L'evolució del servei que ofereixen les companyies de missatgeria electrònica ha permès que es puguin enviar fitxers molt grans. A més, abans de la baixada per part del receptor, alguns proveïdors de correu analitzen els fitxers per evitar la recepció de virus informàtics.
- **Text de missatge**. És l'espai per introduir el text del missatge.
- **Signatura**. Es pot configurar per tal que aparegui sempre al final dels missatges.

<https://www.apda.ad/system/files/2754.pdf>

La carta comercial

La carta comercial té tres parts: encapçalament, cos i peu.

1. L'**encapçalament** de la carta també es coneix com a *capçalera*. És la part més formal de tot el document. Ocupa l'espai superior del paper, i està formada, al seu torn, pels apartats següents: dades del remitent, dades del destinatari, data (actualment és més habitual trobar-la al peu), referències i assumpte.



A la **capçalera** hi podeu veure:

- El nom complet de l'empresa o organització, logotip o anagrama representatiu
- Una breu identificació de l'activitat empresarial
- L'adreça completa: carrer, número, codi postal, població i província
- Els números de telèfon i telefax
- Altres dades d'interès, com el NIF i l'apartat de correus

- **El destinatari.** Els destinataris d'una carta poden ser tant particulars com institucions o organitzacions. Aquests destinataris es poden identificar d'una manera completa o reduïda. Quan els destinataris s'identifiquen de manera completa, la informació és la mateixa que apareix en una adreça d'un sobre i és convenient que ocupi cinc línies com a màxim.
- exemple:

METAL·LÚRGICA DE L'OEST, SA
a/ Sra. Mercè Gràcia Ripoll
c. Puigcerdà, 12
17497 PORTBOU (Alt Empordà)

2. En el **cos** inclou la fórmula de salutació i el nucli de la carta on destaquen la **introducció a la idea, el desenvolupament i la conclusió final**.
- La **introducció de la idea**, que és important perquè cerca influir en l'interès del destinatari. El motiu d'aquest element dependrà de si som nosaltres els qui ens posem en contacte per demanar informació, o de si responem una carta que se'ns havia enviat anteriorment. En aquest últim cas haurem de fer constar l'avís de recepció.

- El **desenvolupament**, que serveix per exposar la idea principal de manera clara. Heu de procurar que el plantejament sigui coherent, que les idees estiguin ordenades, que la carta tracti d'un únic assumpte i que l'expressió sigui senzilla. Si voleu tractar diversos assumptes en la mateixa carta els haureu d'introduir amb un títol.
- La **conclusió final**, que és la part en què tancareu el cos de la carta amb una frase que sigui el resum o la conseqüència lògica d'allò que s'ha expressat.

Entre les **fórmules i recursos més habituals** a l'hora **introduir** una carta podeu triar entre:

- *En resposta a la vostra carta...*
- *Hem rebut la vostra carta de...*
- *Com a resposta a la vostra carta del dia...*
- *La informació que sol·liciteu en la vostra carta...*
- *Confiem que les condicions que sol·liciteu en la vostra carta...*
- *Amb satisfacció un comuniquem...*
- *Us agrairíem que ens informéssiu...*
- *Sentim molt l'error..., i ens excusem...*
- *Segons la vostra carta del dia..., de referència...*

Pel que fa al **desenvolupament de la carta** i en la seva **conclusió final** podeu fer servir expressions d'aquest estil:

- *Ens ha causat una grata sorpresa...*
- *Esperem que ens disculpeu per...*
- *Ens dol no disposar de...*
- *Restem a la vostra disposició per a...*
- *Us manifestem el nostre desig de...*
- *És motiu de preocupació per a nosaltres...*
- *Per a qualsevol altra informació...*
- *Hem comprovat que el material rebut...*
- *No dubtem que l'assumpte es resoldrà...*
- *Considerem que és el nostre deure manifestar-vos...*

3. El **peu de la carta** és la conclusió o part final, i consta de les parts següents:

El **comiat** ha de ser una frase curta. Els comiats més habituals són els següents:

- *Atentament,*
- *Ben atentament,*
- *Cordialment,*
- *Una salutació cordial,*
- *Ben cordialment,*
- *Us salutem atentament.*

- L'**antesignatura** permet indicar la raó social de l'empresa i el càrrec de la persona que signa.
- La **signatura** és l'espai reservat per a la rúbrica del responsable de la carta. Sota la signatura s'indica el nom i els cognoms de la persona que signa. El càrrec de qui firma s'escriu sota la signatura si no l'heu posat a l'antesignatura.
- La **data** hi ha de constar amb el format dia del mes, mes i any, precedida del lloc on s'expedeix la carta, per exemple:
Barcelona, 15 de juny de 20XX.
- Les **informacions addicionals**. Són les informacions que no consten directament en el redactat de la carta. En podem diferenciar dues: l'annex i la postdata.

CAPÇALERA

DESTINATARI

REFERÈNCIES

ASSUMPTE

ENCAPÇALAMENT

SALUTACIÓ

TEXT

COS

COMIAT

SIGNATURA

DATA

PEU

INFORMACIÓ OCASIONAL