



Comunicació efectiva en l'atenció telefònica

Sumari

- 1. Introducció** 3
- 2. Habilitats i actituds clau al telèfon** 4
 - 2.1. Elements per comunicar-nos efectivament per telèfon
 - 2.2. Com podem transmetre una actitud positiva per telèfon?
 - 2.3. Flexibilitat: adaptació a l'interlocutor
 - 2.4. L'escolta activa
 - 2.5. La utilització dels silencis
 - 2.6. Saber gestionar els moments difícils de comunicació
- 3. La gestió de la veu: entonació, articulació i sincronització** 11
- 4. Aspectes tècnics** 12
 - 4.1. Aspectes formals de la conversa
 - 4.2. Elements clau de l'atenció
 - 4.3. Dirigir la trucada
 - 4.4. Com fer un bon traspàs de la trucada
- 5. Conclusions** 14
- 6. Per saber-ne més** 15



1. Introducció

El telèfon és un instrument de treball que s'utilitza per realitzar moltes tasques i, degut a la manca de temps, ha deixat de ser una simple eina de suport i s'ha convertit en un gran aliat, ja que és un dels instruments més importants en tot tipus de gestions.

Actualment són moltes les transaccions que es realitzen a través del telèfon, com per exemple:

- **Donar informació, atendre dubtes o necessitats.**
- **Fer seguiment d'usuaris.**
- **Concertar entrevistes.**

Al mateix temps, el telèfon és un instrument de projecció de la imatge d'una organització, igual o més poderosa que qualsevol altre canal de comunicació que aquesta utilitzi perquè té la força del *feedback* immediat i personalitzat.

En l'actualitat tenim diferents canals per comunicar-nos amb les organitzacions: correu electrònic, formularis de contacte, assistent digital, entre d'altres,... En ocasions, l'inconvenient per a l'usuari en l'ús d'aquestes eines de comunicació és no poder rebre una resposta personalitzada i immediata i, tot i que l'assistent *online* s'hi pot apropar, en el moment que la necessitat esdevé més específica o difícil de gestionar, la comunicació sovint perd l'efectivitat, la calidesa i la fluïdesa que donen el tracte humà.

Malgrat la majoria de persones estan habituades a utilitzar-lo en la seva vida professional i particular, no es pot donar per fet que la utilització que se'n fa sigui la correcta. És necessari, per tant, conèixer i dominar tots els aspectes que incideixen en el seu ús correcte amb la finalitat d'optimitzar un instrument que, en moltes ocasions, és l'únic vehicle de contacte amb l'usuari de forma personalitzada i sincrònica.



2. Habilitats i actituds al telèfon

2.1. Elements per comunicar-nos efectivament per telèfon

La capacitat de comunicació es valora en funció de la qualitat d'informació que donem, **la claredat, l'agilitat i la riquesa del llenguatge**.

És molt important, també el **feedback** entre emissor-receptor. Aquest ha de ser constant si volem que la comunicació no sigui unidireccional i, per tant, l'hem de provocar. La pregunta ens pot ajudar a saber què necessita exactament la persona i conduir la conversa cap a la solució o alternativa.

És recomanable utilitzar un llenguatge planer, evitant l'ús de tecnicismes que poden confondre l'interlocutor. Quan més clar i senzill sigui el llenguatge, més fàcil i àgil serà la conversa, ja que facilitarem la seva comprensió.



2. Habilitats i actituds al telèfon

2.2. Com podem transmetre una actitud positiva al telèfon?

L'actitud positiva és aquella predisposició i ganes que tenim d'escoltar i detectar les necessitats de l'interlocutor. Aquesta actitud positiva es transmet mitjançant un **bon tracte** i també en **ser pacient**.

És important tenir en compte que, quan parlem, no només transmetem informació, sinó també sentiments i són aquests, en gran part, els que marquen la diferència. Connectar amb aquests sentiments, sobretot en les converses difícils de malestar o queixa, marcarà la diferència entre una excel·lent atenció i una atenció amb mancances.

L'actitud del nostre interlocutor no la podem escollir però sí la manera en que acollim aquesta actitud. En aquest sentit, també, és molt important que si una trucada no ha anat tal i com esperàvem i el ciutadà no ha quedat satisfet, sapiguem desvincular-nos d'aquest malestar per acollir la propera trucada sense l'afectació d'aquest sentiment negatiu.

Nota Important: l'actitud es magnifica per telèfon perquè no ens veiem.
Per exemple: si no ens sentim còmodes, podem semblar irritats, si ens mostrem impacients podem semblar bruscos. No tenim els gestos ni la mirada per mitigar l'impacte del nostre missatge.

Projectar un estil positiu en l'interlocutor s'aconsegueix mitjançant:

- **El llenguatge:** és important utilitzar el present, ja que és el temps en el qual es realitza l'acció. El vocabulari ha de ser simple i adaptat, precís i clar.

Paraules que impacten positivament.

La utilització en el discurs de paraules com:

Empàtiques i compassives: *l'entenc, l'ajudo.*

Resolutives: *dissenyat, gratuït, resultats, actualitzat, diners, econòmic, segur, genuí, científic, salut, qualitat, creixement, èxit, nou, fàcil, ràpid, inversió...*

Fan que augmenti l'atenció i expectació de l'interlocutor i, per tant, ens ajuden a captar el seu interès.

Paraules negatives.

La utilització en el discurs de paraules com:

Vacil·lants: *penso que, crec que, em sembla que, una mica, potser...*

De falsa confiança: *sincerament, cregui'm, confii en mi, entre vostè i jo...*

Expressions personals: *jo, l'organització...*

Temps verbals: *intentarem no utilitzar ni futurs ni condicionals (hauria de, podria, veurà, serà...), millor present.*

Impacten negativament en l'interlocutor i poden bloquejar la conversa.

- **L'actitud:** és la predisposició de la persona davant d'una determinada situació. L'actitud també depèn del nostre estat d'ànim. Per això, és interessant anar connectant amb les nostres emocions prenent la temperatura del nostre estat emocional.

2. Habilitats i actituds al telèfon

2.3. Flexibilitat: capacitat d'adaptar-nos a qualsevol tipus d'usuari

Adaptar-se a l'interlocutor és imprescindible per aconseguir una sintonia que ens permetrà comprendre millor les seves necessitats.

L'adaptació a l'interlocutor no només s'aconsegueix mitjançant el llenguatge, sinó també mitjançant l'actitud i la forma de transmetre.

Podem trobar **molts tipus d'estils comunicatius** en els nostres interlocutors: reservats, extravertits, passius, actius, ràpids, lents, familiars... Tenint en compte quin estil d'interlocutor tenim a l'altra banda del telèfon, adaptarem al màxim el nostre estil comunicatiu, sense oblidar el nostre posicionament com a organització.



2. Habilitats i actituds al telèfon

2.4. L'escolta activa

És l'habilitat de captar i entendre la totalitat del missatge de l'interlocutor, tant a nivell conceptual com emocional. Ens fixarem en com parla i en què diu. És essencial, en l'escolta activa, que l'interlocutor doni mostres de que està seguint el fil de la conversa. Això ho aconseguirà a través d'afirmacions, preguntes de reformulació o simplement repetint les darreres paraules de l'usuari. Hem de tenir en compte que per telèfon no ens veiem. Per tant, totes les fórmules comunicatives que donin la sensació que estem amb els nostres interlocutors ens ajudaran a projectar una imatge positiva i de professionalitat.

Per saber escoltar i captar les necessitats hem de:

- **Fer l'esforç de pensar com a l'interlocutor:** imaginar el què pensen i anticipar-nos mentalment a les seves preguntes o dubtes.
- **Concentrar-nos:** parar atenció, ja que si no és així, l'interlocutor perdrà l'interès i es sentirà incomprès.



2. Habilitats i actituds al telèfon

2.5. La utilització dels silencis

El silenci és un element de gestió telefònica que, si no s'utilitza correctament, pot ocasionar sensació d'incomoditat tant per l'emissor com pel receptor.

Existeixen diferents tipus de silencis:

- **El silenci afirmatiu o escolta activa:** és el que fem quan escoltem el nostre interlocutor: li demostrem el nostre interès per saber què vol. Si parléssim cara a cara, assentiríem amb el cap, telefònicament ho fem amb la veu, utilitzant petits sons: *mm, entenc, ja, el segueixo*.

- **El silenci negatiu (túnel fosc):** és el silenci que provoquem quan fem esperar a l'interlocutor més del compte perquè no sabem alguna dada/qüestió i estem buscant la informació. Aquest silenci es un perill perquè pot ser interpretat com un abandonament per part del nostre interlocutor. Una tècnica per salvar aquest túnel és entretenir a l'interlocutor explicant-li, a mesura que busquem la solució, el què estem fent o reforçant informacions anteriors.

- **El silenci positiu:** és aquell provocat per l'usuari quan està pensant la resposta d'alguna qüestió que li hem preguntat. Hem de deixar contestar l'interlocutor sense interrompre'l.



Atenció: mai hem de deixar a un usuari més de 20 segons sense contacte o resposta.

2. Habilitats i actituds al telèfon

2.6. Saber gestionar els moments difícils de comunicació

Una queixa o reclamació mai ens ha de suposar un obstacle; al contrari, és l'oportunitat de demostrar a l'usuari que el nostre tracte és excel·lent.

Tot seguit es presenten els passos per atendre una queixa:

- **Coneixement precís de la problemàtica:** escoltar bé quina és la necessitat no coberta de l'interlocutor i que no ens afecti negativament el seu malestar.
- **Positivització de la conversa i sobretot no transmetre missatges d'ignorància:** donar sempre una solució a l'interlocutor encara que no sigui la que esperava.
- **Deixar que l'usuari exposi la seva problemàtica.**
- **No augmentar el to ni el volum de la veu, ni la velocitat.**
- **No discutir, posicionament neutral:** és important tenir en compte que el conflicte està entre el producte, servei o institució i l'interlocutor, no amb nosaltres personalment.
- **Personalitzar el cas:** evitar que tingui la sensació de que és un més.
- **Donar solucions en contraposició a afegir més problemes.**
- **Suggerir elements nous.**



2. Habilitats i actituds al telèfon

2.6. Saber gestionar els moments difícils de comunicació

Tractament de les objeccions

L'objecció és una oportunitat per demostrar que el nostre tracte és excel·lent, que dominem el que tenim entre mans i que som capaços d'entendre la diferència d'opinió. Tota objecció és un repte.

Com ho podem fer?

- **Escoltar sense interrompre:** és essencial conèixer el contingut del missatge per entendre el perquè de l'objecció.
- **Fer una pausa:** quan l'usuari finalitzi l'objecció, utilitzarem la tècnica del silenci (pausa). En molts casos aquesta pausa fa que el mateix interlocutor relativitzi l'objecció i que ell mateix es creï una resposta. Compte, però, amb un silenci excessiu.

- **Preguntar per ampliar:** hem de preguntar de manera que l'interlocutor amplii o replantegi l'objecció.

Per exemple: “Què vol dir exactament amb això que és molt...?” / “A què es refereix quan diu que no és per a persones com vostè?”.

- **Comprovar la comprensió:** una vegada tinguem delimitada l'objecció, comprovarem que el què hem entès és el que realment volia l'usuari que entenguéssim, li preguntarem.

Per exemple: “Si l'he entès bé, allò que li interessa a vostè és...”

- **Afirmar i desenvolupar:** una vegada contrastada l'objecció i relativitzada, una tècnica molt eficaç és afirmar que efectivament és així i desenvolupar-la.

Per exemple: “És clar, Sr. Martínez. Realment no està pensat perquè el pugui utilitzar qualsevol persona, sinó persones com vostè”.

- **Preguntar per tancar:** es planteja una pregunta tancada on l'interlocutor assumeix l'avantatge presentat en el punt anterior.

Per exemple: “És això el què buscava?” / “No és així?”.

- **Tancament:** s'ha d'intentar un tancament de prova després de respondre a la seva objecció.

Per exemple: “Aleshores, Sr. Martínez, a quin dia i quina hora em suggereix que ens veiem?”.

3. La gestió de la veu: entonació, articulació i sincronització

Entonació:

- Entonació correcta sense musicalitat. Un excés de musicalitat pot projectar falta de professionalitat i pot provocar cansament.
- To agradable i amè.
- La modulació ens ajudarà a emfatitzar les idees clau, la podem fer pujant el to de veu i baixant-lo per a fer un silenci de reflexió que doni temps a l'interlocutor a pensar.

Articulació:

- Vocalitzar
- Mantenir la distància entre auricular i boca.
- No utilitzar coixinets.

Sincronització:

- La velocitat de transmissió de la informació s'ha d'adequar al ritme de comprensió de l'interlocutor.

Atenció: perquè la veu sigui clara, és molt important mantenir una postura corporal correcta. Amb l'esquena recta, el gluti en la part posterior del seient, l'esquena tocant el seient, peus tocant al terra i les mans sobre la taula.



4. Aspectes tècnics

4.1. Aspectes formals de la conversa telefònica

1. Personalitzar la trucada: és important dirigir-se a l'interlocutor pel seu nom, ja que genera una actitud positiva cap a ell. Personalitzant la trucada, aconseguirem transmetre interès per l'interlocutor i aquest se senti escoltat i especial.

2. Utilitzar formes de cortesia: és imprescindible en qualsevol gestió telefònica utilitzar les formes de cortesia.

Per exemple: “si us plau”, “gràcies”, “si és tan amable”, “li agrairé”...

3. Ser adaptables: capacitat d'entendre el client. Posar-se a la seva pell, adaptant el nostre discurs a la capacitat de comprensió de l'interlocutor.

4. Actuar amb naturalitat: és important no forçar actituds.

Per exemple: ser agradable però no empallegós i demostrar professionalitat però sense ser repel·lent.

5. Ser sincer: dir sempre la veritat. La manca d'assertivitat ens pot portar a maquillar la veritat generant en l'usuari incertesa i desconfiança cap el servei d'atenció.

4.2. Elements clau d'atenció telefònica

Per gestionar qualsevol trucada telefònica hem de tenir en compte:

- **No provocar sorolls exteriors** (papers, ràdios, converses amb companys...).
- **Controlar els sorolls de respiració:** és important controlar la respiració, fent correctament les pauses per respirar.
- **Ser pacients:** saber esperar i no interrompre quan l'usuari està afectat emocionalment.
- **Mostrar interès mitjançant l'escolta activa.**
- **Estar concentrats:** pensar bé el què direm, estructurant la trucada mentalment abans de començar, ordenant la informació abans d'argumentar.
- **Controlar les esperes:** no mantenir el client en suspens més de 20 segons, ja que és a partir d'aquell moment que pot sentir abandonó.
- **No tapar-se la boca.**
- **No parlar a la vegada amb els companys.**
- **No infravalorar mai el client/interlocutor.**
- **No ser negatiu.**

4. Aspectes tècnics

4.3. Dirigir la trucada

Tant en les trucades d'emissió com en les de recepció és molt important que siguem nosaltres els que dirigim la conversa, no el ciutadà.

Perquè una trucada sigui àgil, eficaç i no s'allargui més del compte, ha de ser conduïda amb **seguretat, eficàcia i eficiència**. Mai hem de permetre que el client porti la iniciativa de la trucada perquè podem caure en l'error de no aconseguir l'objectiu, cansar a l'usuari i cansar-nos nosaltres.

Dirigir la trucada és donar a l'usuari la informació justa i necessària, no donar-ne més de la que se'ns demana o interessa. Una trucada mal dirigida ens pot provocar estrès i nerviosisme.

4.4. Traspàs de trucada

Quan hem de gestionar un traspàs de trucada és essencial fer-ho de forma àgil, informant sempre a la persona que truca del nom i cognom de la persona amb qui parlarà. Al mateix temps, abans de fer el traspàs, és important informar a la persona a la que va adreçada la trucada del nom de la persona que truca i el de l'organització.

Quan hem de realitzar la transferència d'una trucada i aquesta no pot ser atesa en el moment, sempre hem d'informar-ne a la persona i donar-li una resposta del tipus:

Per exemple: *Sr / Martínez, el Sr X està reunit en aquests moments (o està fora del despatx). De totes maneres, si és tan amable de deixar-me el seu nom, nom d'empresa i número de telèfon i li comunicaré personalment que l'ha trucat. Fins a quina hora el pot localitzar en aquest número de telèfon?*



5. Conclusions

El telèfon és un instrument que ens permet comunicar-nos de manera immediata, molt recomanable d'alternar o substituir a la comunicació escrita, sobretot quan la informació no es fàcil d'entendre o pot generar confusió o malestar emocional.

A diferència de la comunicació escrita, el telèfon ens permet de manera immediata saber què pensa i sent el nostre interlocutor i si ha entès el nostre missatge tal i com nosaltres preteníem i, en cas de no ser així, ens dóna la possibilitat d'aclarir el necessari immediatament.

Sovint substituïm el telèfon per la comunicació escrita degut al temps que perdem en la conversa. Però, en moltes ocasions, una trucada simplifica molt l'operació perquè ens permet evitar malentesos i incrementa el benestar de l'usuari, ja que el tracte esdevé més personal.

Les màquines tenen molts avantatges i ens ajuden a fer més eficient la nostra feina, guanyant temps, però mai connectaran emocionalment amb nosaltres com ho fa l'ésser humà.



6. Per saber-ne més

- **Lladó, E. 2015. *Tocar con palabras: Trasformar la realidad con el poder de tus palabras*.** Madrid: Kolima.
Un llibre que et permetrà entendre la importància de dominar la comunicació emocional.
- **Castellanos, L. 2016. *La ciencia del lenguaje positivo*.** Barcelona: Paidós.
En aquest llibre, Castellanos ens apropa a la neurociència del llenguatge i com la positivació de les converses i el nostre diàleg interior condicionen el nostre estat d'ànim i les relacions amb els altres.
- **Puig, I. 2019. *La Revolución emocional. ¡Todos necesitamos lo mismo para sentirnos bien!*** Barcelona: Connecta.
L'Imma Puig, psicòloga del Barça durant més de 15 anys, ens explica com d'important és gestionar bé les nostres emocions. No hi ha emocions millors que altres, totes tenen la seva funció.
- **Rosenberg, Marshall 2003. *Non-Violent Communication, A Language of Life: Life-Changing Tools for Healthy Relationships*.** California: Puddle Dancer Press.
Aquest llibre és un referent mundial en matèria de gestió de situacions difícils. Rosenberg explica de manera molt entenedora quines eines podem fer servir per a prevenir i reparar el conflicte.
- **López, S. 2020. *Atención al cliente, consumidor y usuario*.** Madrid: Paraninfo.
Aquest és un manual de capçalera en atenció a l'usuari, on trobaràs diferents situacions d'atenció, exemples que t'ajudaran a entendre els conceptes teòrics exposats.



www.diba.cat/formacio



Recurs elaborat per la Direcció de Serveis de Formació de la Diputació de Barcelona. Any 2022.



Els continguts d'aquest web estan sota una llicència de Creative Commons Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 4.0 Internacional