

FORMACIÓN PROFESIONAL · COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 3

El teléfono y la comunicación a distancia

34 llamadas en una hora, 12 perdidas y un pósit: «Un señor, por lo de la caldera». ¿Qué señor?

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...



Preparar un mensaje oral concreto y preciso, con el léxico adecuado a cada interlocutor.



Atender, filtrar y transferir llamadas y tomar un recado completo.



Hacer llamadas y atender llamadas difíciles con cortesía y confidencialidad.



Usar la centralita, la videollamada y la mensajería de empresa con criterio.



Analizar los errores de una comunicación a distancia y proponer acciones correctivas.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«¿Qué señor?»

Lunes 8 de febrero de 2027, primera ola de frío. En la centralita de **Templa Hogar**, de 9:00 a 10:00 entran **34 llamadas** y se pierden **12**.

Elías apunta en un pósit: *«Un señor, por lo de la caldera»*. Damaris llama por tercera vez: nadie le ha devuelto la llamada. Dalmacio, de 84 años, no oye bien y cuelga. Aritz lee el pósit: *«¿Qué señor?»*.

Ayudarás a Amina a decidir qué cambia en la centralita y qué recado modelo usará todo el mundo.

❓ **¿Qué te molesta más al llamar a una empresa: esperar, repetir tus datos o que no te devuelvan la llamada?**

❓ **¿Has tomado alguna vez un recado para otra persona? ¿Qué datos apuntaste?**

❓ **¿Por qué cuesta más entenderse por teléfono que en persona?**

❓ **¿Cuándo prefieres videollamada, llamada o mensaje?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

3.1 Preparar el mensaje

3.2 Atender llamadas y tomar recados

3.3 Hacer llamadas y llamadas difíciles

3.4 Centralita, videollamada y mensajería

3.5 Revisar y corregir los errores

Un guion en tres bloques

Por teléfono solo cuentan las palabras y la voz. El **guion de llamada** es una lista breve de lo que vas a decir y de los datos que necesitas. No se lee en voz alta.

BLOQUE	QUÉ INCLUYE	EJEMPLO EN TEMPLA
Objetivo	Para qué llamo o qué tengo que conseguir	Confirmar la revisión anual de un cliente
Datos	Lo que tengo que dar y lo que tengo que pedir	Día, franja y dirección; pedir un teléfono de contacto
Cierre	Qué queda acordado y quién hace qué	«El técnico irá el jueves entre las 9:00 y las 11:00»

CLAVE

El guion sirve para no olvidar nada, aunque prepararlo lleve diez segundos.

Que no queden dudas

Concreto

Dice una cosa cada vez.

Preciso

No deja dudas: «el jueves 11 de febrero, de 9:00 a 11:00», no «a primera hora».

La voz

Volumen medio, ritmo lento, pausas tras cada dato y tono amable. La sonrisa se oye.

Deletrear y repetir

Nombres y calles con palabras («D de Dedo, A de Ana…»); los teléfonos, en grupos y repetidos.

CLAVE

Si algo puede fallar (ruido, cobertura, un audífono, otro idioma), frases cortas y repite los datos clave.

Con el técnico, con el cliente

El **léxico** son las palabras que eliges. Con un compañero técnico, términos exactos; con un cliente, palabras de todos los días.

CON EL COMPAÑERO TÉCNICO	CON EL CLIENTE
«Hay que purgar los radiadores»	«Hay que sacar el aire que se ha quedado en los radiadores»
«Paso el aviso al servicio técnico»	«Le paso su aviso a nuestros técnicos de averías»
«Visita en franja de mañana»	«Irán por la mañana, entre las 9:00 y las 13:00»

Evita muletillas («o sea») y diminutivos («un momentito»).

Seis pasos al descolgar

Quien descuelga es la primera voz de la empresa: saluda, identifica, decide a quién va la llamada y no deja que nada se pierda.

1 → 2 → 3 → 4 → 5 → 6

1 Descolgar

Antes del tercer tono, con papel o la ficha abierta.

2 Saludar

Empresa, saludo, tu nombre y ofrecimiento.

3 Identificar

Quién llama, de dónde y qué necesita.

4 Filtrar

Decidir quién debe atender la llamada.

5 Esperar o transferir

Pedir permiso y anunciar la llamada.

6 Despedirse

«Queda anotado. Gracias por llamar.»

Extensiones y a dónde salta la llamada

EXTENSIÓN	PUESTO	SI NO CONTESTA
100	Recepción y centralita	110
110	Atención al cliente	100
130	Comercial	100
140	Técnico e instalaciones (Aritz)	100
150	Coordinación de avisos de Posventa	100

Extensiones ficticias. El listín interno no se da a los clientes, ni el móvil personal de nadie.

CLAVE

Filtrar es dirigir cada llamada a quien puede resolverla, sin mentir. Al **transferir**, anuncia quién llama y para qué: así el cliente no lo cuenta dos veces.

Recado telefónico · Templa Hogar

DATO	QUÉ SE APUNTA
1. Para quién	Persona o departamento
2. Quién llama	Nombre y apellidos
3. De dónde	Particular, empresa o comunidad; si es cliente
4. Teléfono	Repetido cifra a cifra
5. Qué quiere	El asunto, en una o dos frases
6. Cuándo llamó	Fecha y hora
7. Quién lo toma	Tu nombre

Debajo, **qué se le ha dicho**: solo un compromiso que se pueda cumplir.

CLAVE

Un recado sin teléfono no es un recado.

Tres frases para la centralita

Al descolgar

«Templa Hogar, buenos días, le atiende Maialen. ¿En qué puedo ayudarle?»

Al transferir

«Le paso con Posventa; si se corta, le llamamos nosotros a este número, ¿es correcto?»

Si no puede atender

«Ahora no puede atenderle. ¿Le dejo un recado para que le llame hoy?»

CLAVE

Si la espera se alarga, vuelve a la línea y ofrece una alternativa. Si nadie contesta, recupera la llamada y toma un recado.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Dante quiere hablar con Aritz. Anuncias la llamada y la transfieres a la 140, pero nadie contesta y vuelve a tu puesto. ¿Qué haces?

A Le dices «Llame luego» y cuelgas

B Recuperas la llamada y le ofreces recado o buzón de voz

C La dejas sonando hasta que Aritz vuelva de la obra

✔ Si nadie contesta, se recupera la llamada y se toma un recado (o se deja en el buzón) con los siete datos. Así lo hace la Practica, parte 2.

Tres llamadas difíciles

SITUACIÓN	QUÉ HACES
Cliente enfadado. Damaris llama por tercera vez	Escuchar sin interrumpir; disculparte por la espera sin culpar a compañeros; dar un compromiso concreto y cumplirlo
No oye bien. Dalmacio lleva audífono y la línea suena mal	Despacio y vocalizando, sin gritar; frases cortas; repetir los datos clave y comprobar que los ha entendido; ofrecer confirmarlo por escrito
Comercial no deseada. Denis ofrece un cambio de tarifa	Con educación: «No nos interesa. Por favor, no vuelvan a llamar a este número». Anotarlo

CLAVE

El enfado de Damaris es contra un sistema que falló, no contra Maialen. Calma no es prometer lo que no depende de ti.

Cuando llamas tú, marcas el ritmo

🗒️

Prepara

El guion y la ficha del cliente antes de marcar.

🙋

Preséntate y comprueba

«Buenos días, soy Maialen, de Templa Hogar». Comprueba que hablas con la persona adecuada.

✅

Ve al grano y cierra

Repite lo acordado. En un buzón: nombre, empresa, motivo y teléfono, sin datos privados.

🔒

Confidencialidad

Antes de dar un dato de un cliente, comprueba que hablas con el titular o con alguien autorizado.

CLAVE

Todo el personal, también en formación, guarda el secreto de esos datos.

No a las llamadas comerciales no deseadas



Los usuarios finales tienen derecho «a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial», salvo consentimiento previo u otra base legal de la protección de datos.

Ley 11/2022, General de Telecomunicaciones, art. 66.1.b · texto consolidado del BOE (actualización del 27/12/2025)

SUJETO OBLIGADO

A quien hace llamadas comerciales. Protege a las personas y también a empresas usuarias como Templa.

CLAVE

TRLGDCU, art. 21.2: si una empresa ofrece a sus clientes una línea para hablar de su contrato, no puede costarles más que una llamada a un fijo o móvil estándar; y si atiende por teléfono, debe garantizar «una atención personal directa». Templa, sí.

Qué hace una centralita

FUNCIÓN	PARA QUÉ SIRVE
Extensiones	Cada puesto tiene un número corto interno
Grupo de salto	Si un puesto no contesta, la llamada pasa a otro
Cola con mensaje de espera	Las llamadas esperan su turno con un mensaje que informa
Desvío	Envía las llamadas a otro número; en Templa, al móvil de guardia de Posventa por la noche
Buzón de voz	Graba mensajes cuando nadie atiende; se escucha al volver al puesto
Registro de llamadas perdidas	Número, día y hora de las no atendidas, para devolverlas
Horario	Cambia el mensaje fuera del horario de oficina

Una **centralita en la nube** funciona por internet: se configura desde un navegador y las extensiones pueden estar en el móvil de empresa.

Otros canales, con criterio



Normas de uso

Auriculares, nada de comer, manos libres solo en despacho cerrado y sesión cerrada al irte.



Antes de la videollamada

Prueba cámara y sonido; envía el enlace con hora y orden del día.



Durante

Cámara a la altura de los ojos, luz de frente, micrófono silenciado si no hablas y turnos de palabra.



Mensajería

Desde la cuenta de la empresa, con horario visible. Nada de datos sensibles.

CLAVE

Comparte solo lo necesario y graba solo si la empresa lo autoriza, avisando antes.

Ley 10/2025: ¿obliga a Templa?

250
personas en el ejercicio anterior (Templa: 34)

50 M€
de facturación (Templa: 4,26 M€)

43 M€
de balance (Templa: 2,9 M€)

95 %
de peticiones de atención personal, atendidas en menos de 3 minutos de media (art. 8)

Obliga a las empresas de servicios básicos y a las que venden principalmente a consumidores y superan alguno de los umbrales. En vigor desde el 28/12/2025, con un año para adaptarse. Prohíbe, entre otras cosas, que un contestador sea el único medio de atención.

CLAVE
Templa no está obligada: no es un servicio básico y no llega a ningún umbral. Aun así, los usa como meta.

Errores frecuentes y acción correctiva

Una **acción correctiva** es el cambio que evita que un error se repita.

ERROR	ACCIÓN CORRECTIVA
Recado sin nombre ni teléfono	Recado modelo de siete datos en todos los puestos
Llamadas perdidas sin devolver	Revisar el registro cada hora y devolverlas
Transferir sin anunciar	Anunciar siempre quién llama y para qué
Espera larga en silencio	Mensaje de espera y volver a la línea
Hablar rápido con una persona mayor	Ritmo lento, pausas y repetir los datos clave

CLAVE

Ciclo de mejora: detectar → buscar la causa → corregir → comprobar con el indicador.

El porcentaje de llamadas perdidas

% perdidas = perdidas ÷ entrantes × 100

Lunes 08/02/2027, de 9:00 a 10:00	12 ÷ 34 × 100	**35,3 %**
En 2025	19 de cada 100	**19 %**
Meta de Templa para 2027	como mucho 2 de 34	**menos del 8 %**

Un **indicador** es una cifra que mide si algo mejora. Otros: llamadas devueltas en menos de una hora y recados completos.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

La llamada de Dalmacio



Maialen, con Amina al lado

Lunes 08/02/2027. A las 9:34 llamó Dalmacio, cliente con contrato de mantenimiento de su caldera, y se cortó. A las 10:20 Maialen le devuelve la llamada. Caso ficticio.

1. **Prepara y se presenta.** Objetivo: saber qué le pasa y pasar el aviso a Posventa. «Buenos días, ¿don Dalmacio? Soy Maialen, de Templa Hogar».
2. **Adapta la voz y repite.** Despacio, sin gritar: «Entonces, la caldera no enciende desde las siete. ¿Es así?».
3. **Confirma los datos.** Su teléfono, cifra a cifra, y la dirección de la ficha; no pide más.
4. **Compromiso que se puede cumplir.** Dina le llamará antes de las 11:20. La hora de la visita la decide Posventa.
5. **Recado a la 150.** Los siete datos y «hablarle despacio (audífono)».

✔ **Fuensanta aprueba: mensaje de espera, desvío al segundo puesto a partir del tercer tono y devolver las perdidas antes de una hora.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Elías pide a una IA un mensaje de espera y le propone: «Un técnico le atenderá en menos de un minuto y su avería quedará resuelta hoy mismo». ¿Qué haces?

A Lo grabas tal cual: suena muy bien

B Le añades «Su llamada es muy importante»

C Quitas lo que promete sin poder cumplirlo y que lo apruebe la persona responsable

✔ La IA no conoce los horarios ni los plazos de la empresa y puede inventarlos. El mensaje informa sin prometer y lo aprueba la persona responsable.

REPASO

Ideas clave

- Antes de llamar, un guion en tres bloques: objetivo, datos y cierre.
- Mensaje concreto y preciso, con el léxico de quien escucha: «sacar el aire de los radiadores», no «purgar».
- Seis pasos al atender: descolgar, saludar, identificar, filtrar, esperar o transferir y despedirse.
- Al transferir, anuncia quién llama y para qué; si nadie contesta, recupera la llamada y toma un recado.
- El recado tiene siete datos y lo que se le ha dicho. Un recado sin teléfono no es un recado.
- Llamada difícil: escuchar, disculpar la espera y dar un compromiso concreto. Datos de un cliente, solo al titular o autorizado.
- La centralita reparte, desvía, graba y registra las perdidas.
- Perdidas ÷ entrantes × 100: el lunes, 12 ÷ 34 = 35,3 %; la meta de Templa para 2027, menos del 8 %.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**