

## Phone etiquette training

- 1 The need for phone etiquette: first impressions.
- 2 It takes less than three seconds to make your first impression.
- 3 Are you making a good one with how you answer the phone?
- 4 In the next few minutes we're going to share some ways to transform your caller experience and deliver the best possible first impression.
- 5 Transforming your caller's experience.
- 6 Answer promptly, before the third ring.
- 7 When your phone rings, someone has made the effort to reach out to your company.
- 8 Answer the call promptly with an attitude that shows you care that they called.
- 9 Your attitude will be reflected in the tone of voice you use.
- 10 Before picking up the receiver, discontinue any other conversations or activity that could be heard by the calling party.
- 11 Callers are put off by hearing the tail end of your conversation or loud noises as you pick up the phone.
- 12 The ringing phone is a sign that you're about to interact with a potential client.
- 13 Use a succinct greeting.
- 14 Make sure your caller knows the company they've reached and your name.
- 15 And remember: if you make a good impression now, you'll have time to tell them all the other things you offer later.
- 16 Don't try to cram them all into the first greeting.
- 17 If the caller accidentally reached you instead of someone else at your company, be courteous and helpful.
- 18 Sometimes they've been transferred all over the company with a simple question.
- 19 If possible, attempt to find out where they should call or to whom they need to speak.
- 20 They will greatly appreciate it.
- 21 If you can solve their issue or answer their question, even if it's not your normal job, you've just won a customer for life.
- 22 Learning to listen.
- 23 It starts with listening.
- 24 Listening carefully promotes outstanding customer service, so seek to understand.

## Formación en protocolo telefónico

- 1 La necesidad de un protocolo telefónico: primeras impresiones.
- 2 Se tarda menos de tres segundos en causar una primera impresión.
- 3 ¿Causa usted una buena impresión con su forma de contestar el teléfono?
- 4 En los próximos minutos vamos a compartir algunas formas de transformar la experiencia de la persona que llama y a dar la mejor primera impresión posible.
- 5 Transformar la experiencia de la persona que le llama.
- 6 Contesté la llamada con prontitud, antes de que suene por tercera vez.
- 7 Cuando suena el teléfono, [es que] alguien ha hecho el esfuerzo de contactar con su empresa.
- 8 Contesté la llamada con prontitud y con una actitud que muestre que le interesa que haya llamado.
- 9 Su actitud se reflejará en el tono de voz que use.
- 10 Antes de levantar el auricular, deje cualquier conversación o actividad que pudiera ser oída por quien llama.
- 11 Las personas que llaman se distraen al oír el final de su conversación o ruidos fuertes cuando usted coge el teléfono.
- 12 El teléfono que suena es señal de que está a punto de interactuar con un cliente potencial.
- 13 Use un saludo sucinto.
- 14 Asegúrese de que la persona que llama sepa con qué empresa se ha puesto en contacto y el nombre de usted.
- 15 Y recuerde: si causa una buena impresión ahora, ya tendrá tiempo de decirle todas las otras cosas que ofrece más tarde.
- 16 No intente meterlas todas en el primer saludo.
- 17 Si la persona que llama se ha puesto en contacto con usted por accidente en vez de con otra persona de su empresa, sea atento y servicial.
- 18 A veces le han estado pasando la llamada por toda la empresa con una simple pregunta.
- 19 Si es posible, intente averiguar dónde tendría que llamar o con quién necesita hablar.
- 20 Se lo agradecerá enormemente.
- 21 Si usted puede resolver su asunto o contestar su pregunta, aunque no sea su trabajo normal, habrá ganado un cliente para [toda la] vida.
- 22 Aprender a escuchar.
- 23 Empieza con escuchar.
- 24 Escuchar atentamente fomenta un excepcional servicio al cliente, así que procure comprender.

- 25** Allow the caller to finish his or her sentences, and don't interrupt.
- 26** Show concern for their question or problem.
- 27** Don't be defensive.
- 28** Rather, say things like, "I understand," or "I'm sorry to hear that."
- 29** Once you feel you do understand, reflect the key points back to the caller and ask additional questions if you need clarification.
- 30** Repeat critical information, so you both will be clear.
- 31** Placing callers on hold.
- 32** Ask the callers permission to place them on hold.
- 33** Many times we've all been told to hold with no thought as to the reason for our call.
- 34** Make sure it's okay to place the caller on hold.
- 35** They may just want to call back later.
- 36** Be aware of what they hear while they're waiting on hold.
- 37** This is an important area that a lot of companies overlook.
- 38** Continue the connection with your caller by providing a custom on-hold message during their wait time.
- 39** Does the music and messaging they hear draw them into your company?
- 40** Is the volume too loud or too soft?
- 41** Are the messages relevant to your callers?
- 42** On-hold messages can be a terrific way of continuing the conversation with your caller even if you can't be on the phone.
- 43** Transferring callers.
- 44** When transferring a call, be sure to explain to the caller that you're doing so and where you are transferring them.
- 45** Take the time to do an assisted transfer, and pass along as much information as possible to the next person.
- 46** It's very frustrating to have to repeat your request each time you're transferred.
- 47** Your caller will be much relieved to find out they don't have to repeat their information or request each time they're transferred to someone new.
- 48** Managing multiple lines.
- 49** Don't forget who was first.
- 50** If you're on a line when a second call comes in and you need to answer it, ask the first caller to hold, answer the second call, and ask if they'll be able to hold while you complete the call ahead of them.

- 25** Deje que la persona que llame termine las frases y no interrumpa.
- 26** Muestre interés por su pregunta o problema.
- 27** No se ponga a la defensiva.
- 28** Más bien diga cosas como «Entiendo» o «Lamento oír eso».
- 29** En cuanto sienta que entiende, repítale los puntos clave y haga más preguntas si necesita [alguna] aclaración.
- 30** Repita la información crítica para que los dos la tengan clara.
- 31** Poner al que llama en espera.
- 32** Pídale permiso a la persona que llama para ponerla en espera.
- 33** Muchas veces a todos nos han puesto en espera sin pararse a pensar en el motivo de nuestra llamada.
- 34** Asegúrese de que a quien llama no le importa que lo ponga en espera.
- 35** Puede que prefiera volver a llamar más tarde.
- 36** Sea consciente de qué oye la persona mientras está en espera.
- 37** Este es un aspecto importante que muchas compañías pasan por alto.
- 38** Mantenga la conexión con la persona que llama dándole un mensaje específico de espera mientras aguarda.
- 39** ¿La música y los mensajes que oye la atraen hacia su empresa?
- 40** ¿El volumen está demasiado alto o demasiado bajo?
- 41** ¿Los mensajes son relevantes para quienes llaman?
- 42** Los mensajes de espera son una forma estupenda de mantener la conversación con la persona que llama aunque usted no pueda estar al teléfono.
- 43** Pasar la llamada.
- 44** Al pasar una llamada, asegúrese de explicarle a la persona que llama que lo va a hacer y adónde la va a pasar.
- 45** Tómese el tiempo necesario para hacer una transferencia asistida y pásele toda la información posible a la siguiente persona.
- 46** Es muy frustrante tener que repetir la petición cada vez que le pasan la llamada.
- 47** Quien llama se sentirá muy aliviado de comprobar que no tiene que repetir la información o solicitud cada vez que le pasan a alguien nuevo.
- 48** Manejar múltiples líneas.
- 49** No olvide quién estaba primero.
- 50** Si usted está en una línea cuando entra una segunda llamada y tiene que contestarla, pídale a la primera persona que espere, conteste la segunda llamada y pregunte si puede esperar mientras termina la llamada que está delante.

- 51 Wait for their response.
- 52 They may want to be transferred to someone, and you can do that quickly without making them wait.
- 53 Ideally, you'll have a system in place where you won't need to interrupt the first call to answer the second call yourself.
- 54 This could be another staff member, or an automated attendant.
- 55 But, no matter what, remember that you're already conducting business with the first caller.
- 56 Don't make them feel second-rate.
- 57 Be ready to take notes.
- 58 Always keep a pen and paper near your phone so you can easily take notes if need be.
- 59 Handling difficult callers.
- 60 At some point many of us will be faced with handling an angry or upset caller.
- 61 What an opportunity to turn this into a positive experience for them!
- 62 Use the caller's name and give them your name.
- 63 There are ways to say things that will escalate the caller's anger, and there are ways to answer them that show that you understand their frustration.
- 64 Here are a few examples.
- 65 Never say, "I don't know," "That's not my job," "That's not in the contract," or "You're wrong."
- 66 Instead say, "That's a good question. Let me find out for you," "I'm not sure. Let me find someone who knows," "Let me check into how we can help you with that," or "Here is what I understand."
- 67 When customers feel understood, they generally will calm down, especially if you stay calm.
- 68 Try to remain polite and diplomatic, and always show willingness to resolve the problem or conflict.
- 69 Try to think like the caller, and remember: their problem is important.
- 70 Screening calls.
- 71 We sometimes joke about screening calls, but there are certainly times when it's appropriate.
- 72 If you're responsible for answering calls for someone else, consider these points.
- 73 Ask the caller, "May I tell him or her who is calling?"

- 51 Espere por la respuesta.
- 52 Puede que la persona quiera que la pasen con alguien y eso puede hacerlo usted rápidamente sin hacerla esperar.
- 53 Lo ideal sería que usted tuviera en funcionamiento un sistema donde no tenga que interrumpir la primera llamada para contestar la segunda usted mismo.
- 54 Esto podría ser otro miembro del personal o un contestador automático.
- 55 Pero, en cualquier caso, no olvide que usted ya está ocupado con la primera persona que llamó.
- 56 No haga que se sientan de segunda fila.
- 57 Esté preparado para tomar notas.
- 58 Siempre tenga papel y bolígrafo cerca del teléfono para que pueda tomar notas fácilmente si hiciera falta.
- 59 Tratar con personas difíciles.
- 60 En algún momento muchos nos enfrentaremos a tratar con alguna persona que llame enfadada o molesta.
- 61 ¡Qué oportunidad para convertir esta en una experiencia positiva para ella!
- 62 Use el nombre de la persona y dele el suyo.
- 63 Hay formas de decir las cosas que intensificarán el enfado de la persona que llama y hay formas de contestarle que mostrarán que usted entiende su frustración.
- 64 He aquí algunos ejemplos.
- 65 Nunca diga: «No sé», «Eso no me incumbe a mí», «Eso no está en el contrato» o «Usted no tiene razón».
- 66 En lugar de ello, diga: «Es una buena pregunta. Deje que se lo averigüe», «No estoy seguro. Deje que encuentre a alguien que sepa», «Deje que compruebe cómo podemos ayudarlo en eso» o «Así es cómo lo entiendo yo».
- 67 Cuando los clientes se sienten comprendidos, generalmente se calman, especialmente si usted mantiene la calma.
- 68 Intente seguir siendo amable y diplomático, y siempre muestre disposición a resolver el problema o conflicto.
- 69 Intente pensar como la persona que llama, y recuerde: su problema es importante.
- 70 Filtrar llamadas.
- 71 A veces bromeamos con lo de filtrar llamadas, pero sin ninguna duda hay ocasiones en que es apropiado.
- 72 Si usted es responsable de contestar las llamadas de otra persona, tenga en cuenta lo siguiente.
- 73 Pregunte a quien hace la llamada: «¿Puedo decirle quién llama?».

- 74** If appropriate, ask what the call is in regard to.
- 75** Ask the caller to hold; then connect to the called party.
- 76** If the called party is available to take the call, pick the caller back up, and let them know you'll be transferring them to the called party.
- 77** If the party is unavailable, ask the caller if they would like to be transferred to voicemail, or if you may take a message by hand.
- 78** Don't assume they want voicemail: always ask first.
- 79** [Text on screen] Conclusion.
- 80** Your interactions with callers are incredibly important.
- 81** It's their only vision of your company.
- 82** And how you handle their call and their request will either make it a great experience for them, or may turn them to your competition.
- 83** Whether answering the phone or making phone calls, being proper and polite will send a professional message and make a great first impression.
- 84** You'll also find that others treat you with more respect and are willing to go out of their way to assist you, if you use proper etiquette.
- 85** We hope these points you've reviewed have been helpful in presenting a positive image over the phone.
- 86** If you'd like to know more about in-person caller experience training, click on the form below, or call Prosound at 877.677.6768.

- 74** Si es apropiado, pregunte con respecto a qué es la llamada.
- 75** Pídale que espere; entonces comuníquese con la persona a la que llaman.
- 76** Si la persona a la que llaman está disponible para recibir la llamada, vuelva a ponerse con la que llama y dígame que la pasa con la persona por la que preguntaba.
- 77** Si la persona no está disponible, pregúntele a quien llama si quiere que lo pase al buzón de voz o si usted puede coger el recado a mano.
- 78** No dé por hecho que quiere el buzón de voz: siempre pregunte primero.
- 79** [Texto en pantalla] Conclusión.
- 80** Sus interacciones con las personas que llaman son increíblemente importantes.
- 81** Es la única imagen que tienen de su empresa.
- 82** Y cómo trate su llamada y su petición hará que o bien sea una experiencia estupenda para ellos o bien puede que los dirija a la competencia.
- 83** Tanto al contestar el teléfono como al hacer llamadas, ser correcto y amable envía un mensaje profesional y causa una estupenda primera impresión.
- 84** También encontrará que los otros lo tratan a usted con más respeto y están dispuestos a esforzarse por ayudarlo, si sigue el protocolo correcto.
- 85** Esperamos que estos puntos que ha repasado hayan sido útiles para presentar una imagen positiva por teléfono.
- 86** Si está interesado en saber más sobre la formación en persona en experiencia del cliente que llama, haga clic en el formulario al pie o llame a Prosound al número 877.677.6768.