Manejo De La Agenda Y Control De Citas

Manejo De La Agenda:

Dentro de las actividades de los profesionales del área administrativa (secretarias, archivistas, asistentes) se destaca el manejo de las agendas, herramientas de trabajo para organizar todo lo relacionado con las citas de los clientes.

Eso significa que es necesario tener un estricto control de los clientes y visitantes que acuden a la oficina en demanda de atención. Debe existir un juego de agendas, para jefe y secretaria. Cuando la secretaria trabaja para un grupo de profesionales, es necesario llevar una agenda para cada uno.
Hasta hace algunos años sólo existía la agenda tradicional, cuya presentación es ampliamente conocida por todos.
Actualmente, gracias al avance de la tecnología, existen agendas electrónicas de bolsillo y computarizadas, inclusive existe ya la agenda electrónica acompañada de su respectivo lápiz igualmente electrónico. Cualquiera que sea su presentación, en su esencia, la forma de llevarla no varía.

Veamos el siguiente modelo de una página para el manejo de la agenda.



El manejo de las agendas requiere cuidado, decisión, atención y constante revisión de los compromisos empresariales y personales contraídos durante el desarrollo de las funciones nuestras o del jefe. Es natural que el jefe, en su paso por otras empresas y oficinas conceda citas o adquiera obligaciones, y por parte nuestra, en su ausencia otorguemos citas a clientes y visitantes.

Lo anterior nos obliga a revisar la agenda del Jefe tan pronto como llega. Esta revisión debe ser un trabajo compartido y acordado con él, porque seguramente se han concedido citas simultáneas (el mismo día y hora. para diferentes personas). Cuando esto es detectado, inmediatamente se procede a ajustar la agenda y a confirmar a los interesados el cambio de cita y razón de ese cambio. En este ajuste se consideran las prioridades de atención.

De no hacerlo, se trastorna la organización del trabajo del día, se incurre en una falta grave de consideración para con los clientes que redunda en detrimento del prestigio personal y empresarial.

Todos los días, en las horas de la tarde se le recuerda al jefe los compromisos que debe atender en las primeras horas del siguiente día. En la mañana, se le organiza la agenda sobre el escritorio y se hace énfasis en el orden de atención previamente establecido desde el día anterior. Esta es una tarea de gran importancia porque los clientes merecen que se les respete su horario de atención y su tiempo. No existe ningún derecho que autorice a disponer del tiempo de las personas, pues para ello se le concedió una fecha y hora determinadas.

Otra recomendación es la de respetar la hora asignada a cada cliente o visitante, pues nada más ofensivo para ellos ver como se saltan su turno para atender a otros que llegaron después, y muchas veces, sin cita previa.

Al finalizar el día es conveniente y necesario hacer una anotación, al frente de cada cita, de las entrevistas que se efectuaron y de las que fueron pospuestas o canceladas.
La agenda es anual y se lleva mes por mes y día por día. Una vez terminada, debemos guardarla durante un tiempo prudencial, para futuras referencias.

El compañero obligatorio de la agenda es el calendario. Cualquiera que sea su presentación, debe ubicarse en un lugar visible y alcance de la mano. Se mantiene abierto el día actual y en la hoja correspondiente se registran las actividades prioritarias de la fecha. Es recomendable conservar el del año anterior también.

Control De Citas

Cuándo concederlas:

Concedemos una cita personal si se requiere, o con el jefe, cuando el motivo que expone el cliente o visitante es justificado porque se relaciona con el quehacer empresarial.

Los datos para registrar una cita concedida son: Fecha y hora de la entrevista, nombre completo del solicitante o cliente, empresa a la cual representa, razón esencial de su visita, número telefónico del solicitante y observaciones que contribuyan a dar claridad sobre la razón de la entrevista.

También cuando el cliente o visitante es un familiar o amigo próximo nuestro o del jefe.

Cuando el cliente es ampliamente conocido dentro de la organización y se conoce con seguridad que sus motivos son de negocios.

Cuando existe la seguridad de que será atendido por el jefe.

Cuando el jefe necesita de este visitante para acordar asuntos personales o de negocios.

Las personas con cita previa tienen prioridad en la atención, con relación a otros visitantes que aunque no la tienen, argumentan motivos importantes para él y la organización.

Cuándo y cómo negarlas:

Una cita debe ser negada cuando:

El motivo expuesto por el aspirante no tiene ninguna relación empresarial, laboral o personal con el jefe.

El cliente no expone el motivo de su visita.

El jefe ha solicitado con anterioridad no conceder citas a determinadas personas y en determinados días y horarios.

El jefe estará ausente por unos o varios días, el solicitante exige ser atendido en una fecha y hora que ha sido asignada a otra.

Nosotros estaremos en capacidad de resolver las inquietudes o solicitudes del cliente, sin necesidad de concederle cita con nuestro jefe. En este caso se debe proceder con mucho tacto, para que el aspirante no interprete la situación como si su asunto fuese considerado de menor importancia.

El caso expuesto no corresponde a la dependencia. En esta circunstancia el cliente será remitido a la oficina indicada y no obligarlo a pasear por todas las instalaciones.

Es un acto de cortesía ponerse en contacto telefónico con su colega, para explicarle los motivos del aspirante y conseguirle la cita, de tal manera que él se sienta importante para la compañía.

La actitud profesional se traduce en tacto, seriedad y gentileza al interactuar con el solicitante.

Cuándo y cómo cancelar las citas:

Generalmente cuando la secretaria debe cancelar una cita, está en la obligación de proponer una nueva fecha y hora de atención, procurando que en esta nueva oportunidad sea atendido. El cliente tiene la libertad de aceptar o elegir la oportunidad según su conveniencia y necesidad.

A pesar de haber sido concertadas, el jefe no puede atender al cliente, por razones de fuerza mayor, por ejemplo, debe ausentarse repentinamente durante ese tiempo debido a emergencia familiar, prioridad de atención a un cliente especial, personalidad de gran investidura o directivos de mayor rango.

Por exceso de trabajo en la oficina, que genera muchos momentos de presión.
Al organizar las agendas (jefe y secretaria) es posible descubrir que se concedieron dos citas en la misma fecha y hora y es necesario acordar a quien se le dará prioridad.

El aspirante la cancela:
A pesar de que en las agendas deben consignarse los datos del cliente, es conveniente organizar un álbum con las tarjetas que dejan, porque en ellas se registra ampliamente la información y se amplía la posibilidad de localizarlos para cancelar la cita.

Al cancelar citas, la secretaria debe proceder con serenidad porque los clientes pueden no estar convencidos de la veracidad de las razones esgrimidas. Es necesario llamar con anticipación a la persona para cancelar su cita y no esperar hasta que llegue a la oficina para informarle. El cliente esta mentalizado con la cita y acude con la confianza de que será atendido y. nada más ofensivo que otra persona disponga de su tiempo y lo haga desplazarse para perderlo.

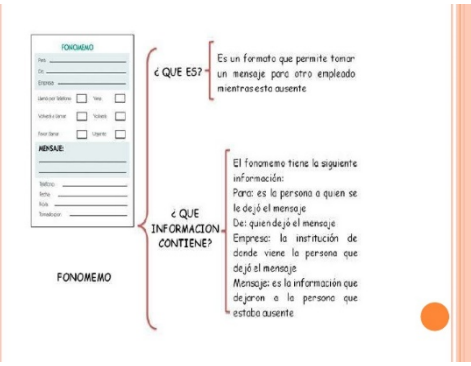
Cancelar una cita de por sí es molesto para el cliente; pero hacerlo a tiempo disminuye el efecto negativo, porque le evita pérdida de tiempo y en cambio redunda en la imagen positiva de la empresa.

Toma De Mensajes

En desarrollo de la atención al cliente personal y telefónico, continuamente es necesario anotar los mensajes que se reciben para directivos, profesionales y compañeros de trabajo.

Para esta actividad existe en el comercio toda una gama de formatos prediseñados con el fin de agilizar esta labor secretarial. La precaución más importante es la de transmitir estos mensajes oportunamente, diligenciando claramente la ficha diseñada por la organización. El olvido de un mensaje puede acarrear graves trastornos al jefe, a la oficina y a la compañía.

A continuación se presenta un ejemplo de esta ficha, también llamada fenómeno.



Equipos De Comunicación Y Servicios Telefónicos

Equipos De Comunicación

Los teléfonos comentes, los equipos de conmutador, teléfonos secretariales, redes de citofonía, celulares, bipers, celubipers con avanzados sistemas de comunicación de gran alcance. También se mencionan las estaciones satelitales y la comunicación por redes.

Conmutador

Este equipo cuenta con una central exclusiva para la empresa en la cual existen varias líneas externas para recibir las llamadas que luego son transferidas a las diferentes oficinas a través de líneas internas o extensiones previamente numeradas. Actualmente sólo son necesarias una o dos líneas externas, que operan como centrales y a través de varios canales establecen la comunicación con la recepcionista, quien distribuye las llamadas a las diferentes dependencias en forma inmediata.

Los conmutadores modernos no tienen ese timbre molesto que lesiona el oído de la operadora. Su diseño incluye un tablero que se ilumina en el sitio de la línea por la cual entra la llamada y una diadema con micrófono para que no sea necesario levantar el auricular. Presentan varias modalidades de operación.
Conversacional. Es la normal, mediante la cual se contesta con el micrófono incorporado a la diadema.

Altavoz, mediante una tecla de función y luego la tecla de voz, se selecciona la forma de hablar en altavoz.

Proceso de voz: Está disponible como herramienta incorporada para operadores con defectos de visión. En esta modalidad los diversos estados o cambios de la pantalla se convierten en mensajes hablados. También es posible solicitar un resumen de mensajes hablados, así como el resumen y estados de las llamadas.

Supresión del micrófono. Al pulsar la tecla del micrófono nada de lo que se diga podrá ser escuchado por el interlocutor. Esta modalidad se utiliza cuando la operadora habla con otra persona sobre él.

Volumen: Con las teclas de aumento y disminución de volumen se ajusta individualmente el volumen para el manejo de llamadas, en todas las modalidades.

Sistema de univoz: Mediante este sistema un contestador automático recibe la llamada y le da instrucciones al interlocutor para marcar la línea interna, si la sabe o esperar a que conteste una operadora.

Los diseños actuales muestran en pantalla el número y la ubicación de la zona desde donde se está llamando.

Las empresas cuentan con el manual de funcionamiento para ser consultados siempre que sea necesario. Además, el personal debe recibir el enfrenamiento correspondiente sobre el manejo del equipo,
Aunque nos parezca tedioso, debemos tener en cuenta algunas formas de contestar el teléfono:

La forma correcta de contestar las llamadas que llegan por el conmutador es:

Saludar	Buenos días
Identificar la empresa	Industrias Arco Iris
Identificarse	Habla Carolina Arias
Ofrecer el servicio	En que puedo ayudarlo
Cortesía	Con mucho gusto

Teléfono secretarial:

Es un equipo que además de prestar el servido normal permite a la secretaria al jefe, comunicarse privadamente, sin ser escuchados por el interlocutor. Cualquier teléfono puede ser adaptado para funcionar como un equipo secretarial. Este consta de dos teléfonos, uno para la secretaria y otro para el jefe, que funcionan sincronizadamente.

Lo que lo hace diferente y especial es un mecanismo que aísla al interlocutor en el momento que la secretaria lo pulsa para comunicarse con su jefe. En ese lapso el jefe decide tomar o no la llamada desde su aparato telefónico.

El teléfono secretarial puede tener una línea interna o extensión y una o varias externas o directas. Para contestar por la línea directa, se procede a:

Saludar	Buenas tardes
Identificar Empresa y dependencia	Avianca, División de Reservas
Identificarse	Habla Ana Luz Acevedo
Ofrecer el servicio	En que puedo ayudarla
Cortesía	A sus órdenes.

Si es por la línea interna o extensión, se contesta de la siguiente manera:

Saludar	Buenos días
Identificar dependencia	División de Reservas
Identificarse	Habla Beatriz Arenas
Ofrecer la cortesía	en que puedo colaborarle
Cortesía	Con gusto

Citófono:

Es un sistema de comunicación interna y directa entre las dependencias de la empresa, sin mediación del conmutador. En este sistema se instalan varios equipos de citofonía en cada oficina. Cada uno consta de un auricular y un tablero con una serie de teclas numerada consecutivamente, en la cual cada tecla numerada corresponde a una oficina en particular; para comunicarse sólo basta levantar el auricular y oprimir la tecla seleccionada.

Teléfono privado. Es una línea directa establecida con la categoría de privado, para comunicación de los ejecutivos y también de personas particulares. Una investigación en la Empresa de Teléfonos de Bogotá, arrojó como resultado que para solicitar la instalación de una línea privada debe solicitarse un permiso a las autoridades competentes.

Por su carácter de línea privada, no figura en el directorio telefónico de la ciudad, ni de la empresa. Se contesta de la siguiente manera:

Saludar	Buenas tardes
Identificar el número de la línea	322 45 17

Ofrecer el servicio
Cortesía

En que puedo ayudarla
Con gusto

Celular:

La telefonía celular móvil es un servicio público cuyo objetivo principal es facilitar la comunicación telefónica de los abonados, sin restricciones en cuanto a ubicación y desplazamiento. Esta comunicación se realiza por medio de ondas de radio.

Recibe el nombre de móvil porque permite el desplazamiento del abonado a cualquier lugar mientras se desarrolla la comunicación.

Por su carácter de línea privada, no figura en el directorio telefónico de la ciudad, ni de la empresa. Se contesta de la siguiente manera: La telefonía celular móvil es un servicio público cuyo objetivo principal es facilitar la comunicación telefónica de los abonados, sin restricciones en cuanto a ubicación y desplazamiento. Esta comunicación se realiza por medio de ondas de radio.

Recibe el nombre de móvil porque permite el desplazamiento del abonado a cualquier lugar mientras se desarrolla la comunicación.

Quien contesta la llamada debe esperar a que la persona que la generó cuelgue primero. En caso de tener que cortarla, debe hacerlo con delicadeza explicando las razones por las cuales interrumpe la conversación.
Colgar suavemente. El auricular debe colocarse en el soporte con delicadeza. Descargarlo bruscamente equivale a dar un portazo.

Existe una norma universal de las comunicaciones telefónicas que dice:

“Más vale hacer acopio de paciencia y dedicarle unos minutos más al interlocutor, para no cortarle la conversación, y después no tener que dedicar muchas horas en recuperar su confianza y buena voluntad”