

SENA

MANEJO DE EQUIPOS TELEFONICOS



RECEPCION

INTRODUCCION

OBJETIVO TERMINAL

La Comunicación ha alcanzado un alto grado de tecnificación. Los aparatos por medio de los cuales se efectúa la comunicación oral son de una enorme importancia en la vida de toda empresa. En esta ocasión nos detendremos en el estudio y manejo de tres de ellos: el teléfono interno, el teléfono secretarial y el conmutador.

INTRODUCCION

OBJETIVO TERMINAL

La Comunicación ha alcanzado un alto grado de tecnificación. Los aparatos por medio de los cuales se efectúa la comunicación oral son de una enorme importancia en la vida de toda empresa. En esta ocasión nos detendremos en el estudio y manejo de tres de ellos: el teléfono interno, el teléfono secretarial y el conmutador.

I MANEJO DEL TELEFONO INTERNO

OBJETIVO INTERMEDIO 1. Al finalizar el estudio de este tema, usted estará en capacidad de demostrar el manejo del teléfono interno.

Usted habrá tenido la oportunidad de comunicarse a través de un teléfono. Este es un medio de comunicación muy conocido y de gran utilidad en la vida moderna. El teléfono es un aparato que permite establecer comunicación directa a distancia.

Repasemos por un momento las partes del teléfono que se utilizan en una comunicación:



El auricular se levanta cuando timbra el teléfono o desea hacerse una llamada, así se abre el canal para la comunicación.

El disco consta de diez cifras cuya combinación permite comunicarse con el teléfono deseado.

Entre las diferentes clases de teléfonos encontramos, en la empresa, el teléfono INTERNO, que



sirve para la comunicación entre las diferentes dependencias. Es una extensión del conmutador, por lo cual permite efectuar también llamadas externas.

La comunicación interna no necesita de la intervención del conmutador.

Ejemplo: El departamento de Contabilidad tiene la extensión 54 y desea hacer una llamada a la Tesorería, cuya extensión es la 15.

CONTABILIDAD (Extensión 54)



La recepcionista del Departamento de Contabilidad levanta el auricular y marca el número 15 y establece comunicación con el Departamento de Tesorería. Cuando alguna de las personas del Departamento de Tesorería necesite llamar a Contabilidad, marcará el número 54.

TESORERIA (Extensión 15)



Como anotábamos antes, por el teléfono interno puede usted también efectuar y recibir llamadas externas. La llamada externa entra y sale por uno de los números telefónicos del conmutador.

Ejemplo: La señorita Teresa Arenas, secretaria de "El Cristal Ltda", desea comunicarse con la empresa "Ingenieros Constructores Asociados", cuyo número telefónico es 2708090.



Ingenieros Constructores Asociados
Teléfono 2708090

Los pasos que debe seguir la señorita Teresa Arenas para efectuar su llamada son:

1. Levanta el auricular y espera el tono de marcar.



2. Marca indicativo de salida. (Este es un número generalmente de una o dos cifras que comunica al teléfono interno con el conmutador permitiendo su comunicación con el exterior de la empresa).



3. Marca el número del teléfono deseado. En este caso 2708090.
4. Espera contestación y establece comunicación.



OBSERVACION: En algunos teléfonos internos no se marca un indicativo para que el conmutador dé línea, sino que se pide la línea o la comunicación a quien maneja el conmutador.

Ahora veremos los pasos para recibir llamadas externas. Nos valdremos para ello de un ejemplo:

La señorita Johanna necesita comunicarse con "Especial Limitada", marca el número 271264 que es una de las líneas del conmutador de esa empresa.

La operadora del conmutador de "Especial Limitada", contesta y se entera del número de la extensión que solicita la señorita Johanna.

La operadora oprime el botón para aislar la llamada y marca en el disco el 37 que es el número de la extensión solicitada.

Suena el timbre de la extensión 37, y la operadora del conmutador cuelga, quedando así comunicada la señorita Johanna con el departamento de Cartera, que era la extensión solicitada por ella.

La recepcionista del departamento de Cartera, se entera de la solicitud de la señorita Johanna y toma el mensaje o transfiere la llamada, según el caso.

Transferir la llamada es pasarla de un teléfono interno a otro interno.

EJERCICIOS

1. Demuestre a su Instructor el manejo correcto del teléfono interno para efectuar la siguiente llamada:
 - Usted es la recepcionista de la sección de Ventas de "Todo Hogar" y desea comunicarse con Eduardo Medina, Jefe de Personal de dicha empresa, cuya extensión es el número 320.
2. Describa los pasos que seguirá usted para efectuar, desde un teléfono interno de su empresa, comunicación con el número 2818283 que corresponde a otra empresa. El indicativo de salida es el 11.

3. Timbra el conmutador de la empresa Garzón Restrepo & Cía. La persona que llama es la señorita Claudia Ximena Ruiz, solicitando sea comunicada con el Departamento de Servicios al Personal, cuya extensión es la 237.

Describa en tres pasos el procedimiento que debe seguir la operadora del conmutador de Garzón Restrepo & Cía., para poder comunicar a la señorita Ruiz con la extensión deseada.

- a. _____

 - b. _____

 - c. _____

-

Otro de los equipos telefónicos que muy pronto tendrá la oportunidad de manejar es el teléfono SECRETARIAL, el cual se caracteriza porque consta de dos aparatos telefónicos (el del jefe y



el de la secretaria) que tienen el mismo número, lo que permite una comunicación directa entre

estas dos personas. Se distingue del teléfono corriente porque tiene dos botones. Uno de ellos permite la comunicación directa con el jefe y el otro sirve para recibir y efectuar llamadas externas.

El botón de comunicación directa da línea interna. El de comunicación externa da línea externa.

Es importante aclarar que el teléfono secretarial puede depender del conmutador, o ser un teléfono directo. En ambos casos, el procedimiento para su manejo es el mismo.

EJEMPLO

Para recibir una llamada por el teléfono secretarial interno se procede así:

- El teléfono secretarial de la Subgerencia timbra en la oficina de la secretaria.



- La secretaria levanta el auricular, presiona el botón para escuchar al interlocutor, quien solicita al subgerente.



- La secretaria presiona el otro botón para timbrar en la oficina del jefe e inmediatamente se aísla la llamada de quien llama.

(El botón inicialmente presionado vuelve a su estado normal).

- Timbra el teléfono del subgerente, quien levanta el auricular y presiona el botón para hablar con su secretaria. Ella le informa sobre la llamada.



- El subgerente presiona el otro botón y recibe la llamada.

llamada por el teléfono se-
cretarial directo y es el
señor Rosales del Banco del
País, quien desea hablar con
su jefe.

- En su oficina está la señora
Aminta de Garzón, quien de-
sea hablar personalmente con
su jefe; usted debe anun-
ciarla por teléfono.

llamada por el teléfono se-
cretarial directo y es el
señor Rosales del Banco del
País, quien desea hablar con
su jefe.

- En su oficina está la señora
Aminta de Garzón, quien de-
sea hablar personalmente con
su jefe; usted debe anun-
ciarla por teléfono.



Actualmente toda empresa, grande o pequeña, busca que sus comunicaciones telefónicas sean eficientes y rápidas para favorecer sus relaciones con las demás empresas y público en general.

Por este motivo la mayoría utiliza el CONMUTADOR, que es un aparato con botones y tablero de señales a través del cual se reciben llamadas externas para ser transferidas a las dependencias de la

empresa o se efectúan llamadas fuera de la empresa por solicitud de alguna dependencia.

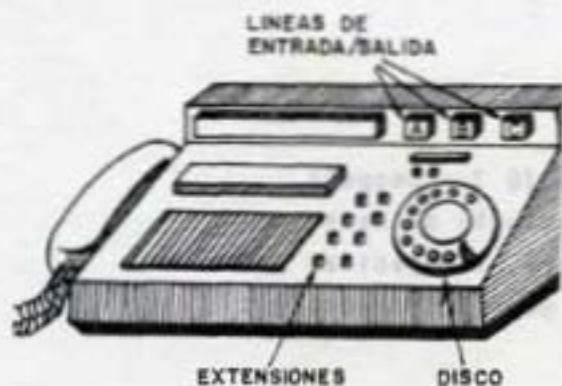
Unos de los botones del conmutador indican las líneas de entrada y salida, y otros las extensiones de las diferentes dependencias de la empresa.

Funciona a la manera de una central de teléfonos.

Algunas de las partes del conmutador son iguales a las del teléfono interno estudiadas por usted en los temas anteriores. Lo que lo diferencia de los demás equipos telefónicos es el tablero de señales que enseguida estudiaremos con detalle.



Los botones de entrada/salida pueden aparecer señalados con letras o con números. Además están provistos de un bombillo que ilumina el botón cuando la línea está ocupada.



El conmutador tiene además un disco o unas teclas de 0 a 9 para efectuar llamadas hacia fuera de la empresa.

Como ya domina el concepto de conmutador y distingue sus partes, es el momento para estudiar la forma de manejarlo.

En este tablero encontramos unos botones que identifican las líneas de entrada y de salida. Otros botones sirven para transferir las llamadas a las extensiones instaladas en las dependencias de la empresa.

Cuando usted reciba una llamada en el conmutador siga los siguientes pasos:

1. Levante el auricular.

Un botón de línea de entrada es a la vez botón de línea de salida.

Las líneas de entrada/salida, dependen de la central de teléfonos de la ciudad donde opera la empresa. En un conmutador existe el número de líneas entrada/salida que haya asignado la central telefónica local.



- Conteste oprimiendo el botón de línea entrada/salida que se ilumine.
- Aíse la llamada oprimiendo el botón destinado para ese efecto.



- Transfiera la llamada.



- Cuelgue el auricular.

Para dar línea de salida deben efectuarse los siguientes pasos:

- Conteste la llamada de la persona que solicita línea de salida.
- Seleccione botón entrada/salida libre y oprímalo.
- Cuelgue el auricular.

EJERCICIOS

- Usted es la operadora del conmutador del Banco Andino y recibe una llamada donde solicitan la comunicación con el Departamento Extranjero, cuya extensión es la 017. Demuestre a su Instructor la forma de operar el conmutador en este caso.
- Teniendo en cuenta el siguiente ejemplo, explique los pasos que debe seguir la operadora del conmutador para dar línea de salida a Nubia Garavito, quien desea comunicarse con Aquileo Medina en el teléfono 2612503.

PRUEBA FINAL

Demuestre a su Instructor el manejo correcto de equipos telefónicos, aplicando los pasos necesarios, en los siguientes ejercicios:

1. Usted es la secretaria del Departamento de Compras y desea comunicarse con Mariana Robles, secretaria del Departamento de Contabilidad cuya extensión es la 328.

2. Para utilizar el teléfono secretarial: usted trabaja

en la Federación de Tabacaleros. El doctor Méndez, su jefe, le solicita que lo comunique con el Subgerente Operativo del SENA.

3. Indique los pasos que debe seguir la operaria del conmutador al recibir una llamada externa con destino a una de las dependencias de la empresa.

BIBLIOGRAFIA

División de Comercio y Servicios; SENA, SERIE METODICA DE RECEPCION, 1968.

División de Comercio y Servicios, SENA, Recepción, GUIA PARA EL INSTRUCTOR, Documento 155 c.n.r. 1974.

División de Programación Didáctica, SENA, Recepción, UNIDADES AUTOFORMATIVAS, 1977.