

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.

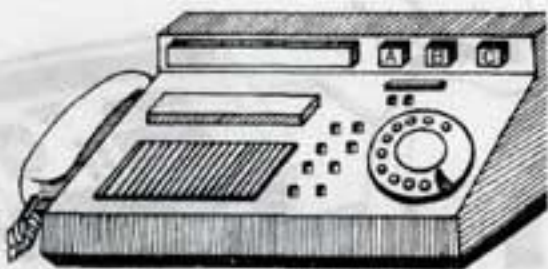
Por este motivo la mayoría utiliza el CONMUTADOR, que es un aparato con botones y tablero de señales a través del cual se reciben llamadas externas para ser transferidas a las dependencias de la

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.