

Universidade Federal do Triângulo Mineiro

**TREINAMENTO/CAPACITAÇÃO**

**Ações para desempenho de secretários de cursos de graduação**

**ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

Livro: Manual da Secretária (João B. Medeiros e Sônia Hernandes, Ed. Atlas)

**Princípios básicos**

O atendimento telefônico envolve o conhecimento de princípios básicos como: cortesia, atenção, tranqüilidade e modulação de voz.

**Recomendações**

Ter sempre papel e caneta à mão, repetir nomes e números ao anotar, tomar nota de nomes inteiros e de ramais, quando falar em nome de seu chefe informar o nome dele, soletrar nomes difíceis, ter cuidado ao usar o aparelho telefônico, ao sair de sua sala você deve avisar colegas, se for o caso, para que seu ramal não fique tocando, ao atender concentre-se na pessoa do outro lado da linda. Tenha sempre à mão listagem de ramais mais usados e de telefones externos importantes.

Sua voz ao atender deve ser segura, natural e atenta. Seu vocabulário deve ser correto, e você deve falar devagar. Atenda ao primeiro toque e fale seu setor ou empresa, seu nome e a saudação, mesmo que seja chamada interna. Seja polido, porém não use diminutivos, gírias, e nem meiguices ao telefone e trate a pessoa pelo nome.

No atendimento telefônico você deve considerar: pronúncia, articulação fonética, enunciação frasal, velocidade, timbre e volume da voz.

Tenha informações suficientes sobre o produto de sua empresa, de seu setor, sobre as pessoas que trabalham com você, são seus clientes internos.

Ao precisar de tempo para dar informações ou retornar ligações, nunca peça um minuto, diga que retornará caso não tenha as informações suficientes e retorne no tempo certo. Cuidado ao deixar o fone fora do gancho para que as pessoas não ouçam assuntos internos de seu setor.

Ao transferir ligações aguarde ser atendido para finalizar, dê a quem atendeu as informações necessárias para continuidade do atendimento. Lembre-se que estamos falando em qualidade no atendimento.