

- Actúa espontáneamente, sin reflexionar.
Sí No
- Reflexiona primero y luego descuelga el teléfono, aunque no esté solo.
Sí No
- Espera a estar solo
Sí No
- Se aísla para llamar por teléfono y actúa en función de sus disponibilidades
Sí No
- Retrasa al máximo el momento de la conversación telefónica ya que lo que tiene que decir o pedir es difícil.
Sí No
- Detesta el teléfono: es un medio de comunicación frío e impersonal, le resulta incómodo, motivo por el cual retrasa el momento de llamar y acaba olvidándose de hacerlo.
• Sí No
- Llama y resulta agresivo y desagradable.
Sí No
- ¿Se asegura siempre que antes de descolgar el teléfono, está preparado para comunicarse con eficacia? ¿Hace lo posible para que todo esté de su parte para alcanzar los objetivos de la llamada?
Sí No

Como ya has notado, el método más adecuado consiste en:

- *Preparar sus entrevistas telefónicas tanto en el fondo como en la forma*
- *Llamar en función de la disponibilidad de sus interlocutores y de la suya propia*
- *Prepararse psicológicamente para comunicarse con eficacia.*

Puntos para una preparación adecuada antes de realizar una llamada.

Saber organizarse

- La preparación

Una buena organización permite gestionar de mejor forma el tiempo empleado en hablar por teléfono, sobre todo si tiene una cita pendiente o alguien le está esperando.

Una sonrisa significa

- Me alegra de escucharle
- Me alegra poder hacer algo por usted
- Estoy dispuesto a ayudarle
- Lo escucho
- No, no me molesta

Un estado de ánimo

Descolgar el teléfono significa

- Ponerse a la escucha, a la disposición de su interlocutor si recibe una llamada.
- Estar preparado y concentrado si emite una llamada.