

**Esc. Sec. Téc. No. 127 "Adolfo López Mateos"**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Taller de Ofimática I**

**Valor:** \_\_\_\_\_

**Alumno** \_\_\_\_\_

**Tema: Solucionando problemas técnicos.**

**GUIÓN:** Completa el guión para contestar el teléfono de una empresa. Escribe el nombre de la oficina que has trabajado e inventado y redacta lo que el cliente o usuario pide. De ser necesario, extiende la conversación hasta que el cliente ya no tenga asuntos pendientes.

**Practica con algún familiar o compañero del taller y grábalo para revisar la forma en que se expresan. Comenzamos:**

(timbre del teléfono)

Buenos días, le atiende \_\_\_\_\_

(Nombre de la empresa)

(nombre y cargo)

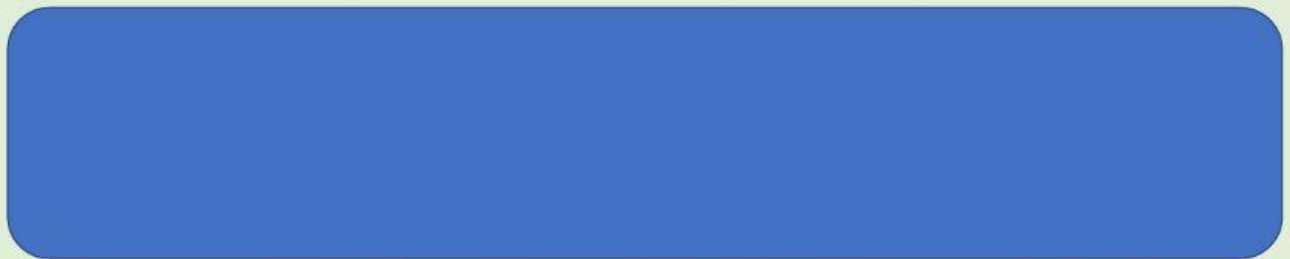
¿Con quién tengo el gusto? \_\_\_\_\_

(respuesta del cliente)

Mucho gusto (Sr. O Srita.) \_\_\_\_\_ .

(Nombre del cliente)

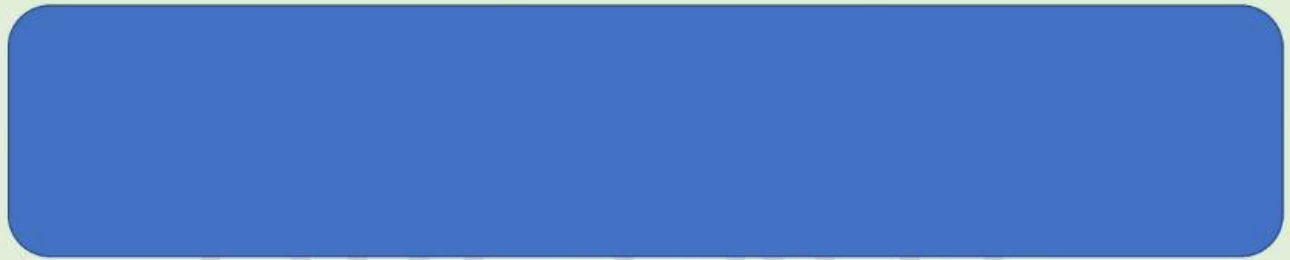
¿En qué puedo servirle?



(petición del cliente)

Permítame (Sr. O Srita.) \_\_\_\_\_

(nombre del cliente)



(acción que realizarás)

¿Algo más en lo que pueda servirle? \_\_\_\_\_

(respuesta del cliente)

Ha sido muy satisfactorio servirle. La \_\_\_\_\_ le desea un excelente día.

(nombre de la empresa)

El cliente califica llamada: \_\_\_\_\_ Excelente \_\_\_\_\_ Buena \_\_\_\_\_ Satisfactoria \_\_\_\_\_ Insatisfecho (a)