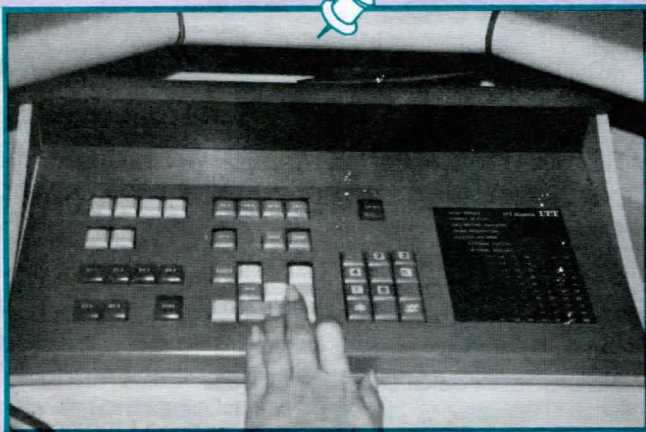


"Colanta, buenos días. Si con gusto. Un momento por favor tiene la extensión ocupada, desea esperar..."

Mensajes como el anterior los repiten nuestras recepcionistas 450 veces aproximadamente por hora, cifra equivalente a las llamadas que se reciben en Colanta, es decir 7 por minuto.

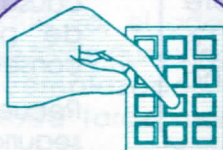
El conmutador de Colanta tiene 27 líneas de salida, 6 teléfonos directos, 73 extensiones y 44 códigos cortos para marcación rápida. Es atendido por María del Carmen Vélez R. y Beatriz Tamayo R., quienes tienen la misión de conectar a Colanta con su mundo exterior. Ellas orientan a todas aquellas personas que desean hacer un pedido, un reclamo, un contacto comercial o simplemente conocer el nombre del jefe de determinada dependencia. Todo el día, desde las 6:30 a.m. a las 6:30 p.m., hora en la cual se conecta el conmutador a la portería, nuestras recepcionistas son el puente con todos los públicos de la Cooperativa Lechera Colanta.



## COMUNICACIONES RAPIDAS

Para que las comunicaciones telefónicas en Colanta sean efectivas es necesario tener en cuenta algunas recomendaciones, en aras de una mayor rapidez y optimización de las mismas.

- \* Los jefes no deben utilizar el teléfono de las secretarías.
- \* Colocar el sistema de "sígueme" a su extensión al salir, así: marque el código 63 y al regresar a su oficina marque el 703 para desactivarlo. Si lo prefiere puede solicitar a las recepcionistas que se lo programen.



- \* Favor tener en cuenta el tono intermitente que le indica que hay una llamada esperando ser contestada.



- \* Utilizar el sistema de "rebote" de llamadas. Es decir, si a su extensión llega una llamada que no es para usted, trate de pasarla a donde corresponde para evitar una nueva llamada en el conmutador.
- \* Favor informar, a las personas que requieran comunicarse con usted, el nombre exacto de su dependencia y la extensión para evitar demoras mientras es buscada su extensión.
- \* Cuando transfiera una llamada al conmutador, anuncie para donde es, así evitará nuevas explicaciones a la recepcionista que está recibiendo otras llamadas.
- \* Finalmente, sea breve y concreto en su conversación. Si no es posible, utilice una línea que no sea muy solicitada.

Para mejorar las comunicaciones telefónicas en Colanta es necesaria la colaboración de todos.

**Colanta**  
buenos  
días...

