

1.6.5 FASES ESTRUCTURALES DE LA CONVERSACIÓN TELEFÓNICA EN RECEPCIÓN

▪ PREPARACIÓN DE LA LLAMADA

* Tenga a mano todo el material necesario.

* Prevea:

- Tipos de llamadas que recibe
- Peticiones usuales de los interlocutores
- Conteste al tercer ring del teléfono
- Sonría
- Tenga preparado el material
- Al descolgar el teléfono:
 - * No termine nunca una frase después de descolgar
 - * Deje cualquier tarea para después

▪ ACOGIDA

Es importante en este momento transmitir una imagen agradable de la organización, para ello se deberá:

- Nombrar el organismo: *BOMBEROS*
- Saludar: *BUENOS DÍAS*

ASPECTOS A CUIDAR:

- Amabilidad
- Tono cálido
- Elocución lenta y articulación clara
- Brevedad

▪ DESCUBIERTA DE NECESIDADES

En esta fase pretendemos descubrir con precisión quién es el interlocutor y el motivo de su llamada.

Ante emergencias el interlocutor se manifiesta nervioso facilitando la información de manera confusa por lo que debemos conducir nosotros la llamada a través de las preguntas que formulemos.

- Lugar del siniestro
- Tipo de Siniestro
- Existencia de víctimas
- Teléfono y nombre del que llama.

Aspectos a cuidar:

- Tono cordial y seguro
- Evitar la sensación de interrogación
- Tomar notas

▪ ACCIÓN

En esta etapa nos comprometemos hacia la acción

Las acciones principales que la Central de Comunicaciones de Bomberos utiliza son las siguientes:

- Actuación ante emergencias
- Movilización de recursos
- Toma de mensajes
- Transferencia de una comunicación
- Dar respuesta a peticiones de información
- Atención a posibles reclamaciones del servicio

▪ DESPEDIDA

En toda recepción de llamadas, sea del tipo que sea, es muy importante la despedida para dar muestras de profesionalidad a nuestro interlocutor.

Para realizarla es conveniente:

- Precisar el compromiso.
- Agradecer la comunicación.
- Saludar.

▪ DESPUÉS DE LA LLAMADA

Tras la conversación telefónica deberemos tener presente la realización de un seguimiento. Hay que pasar a actuar:

- Movilizar las unidades necesarias.
- Informar a las personas interesadas.
- Dar aviso a Guardia Civil, Policía Local, Cruz Roja
- Verificar la realización de la acción.
- Comprobar la llamada

Si el interlocutor ha emitido la llamada a través de una cabina telefónica debemos solicitarles el nombre, teléfono y D.N.I. para posteriormente comprobar con la Guardia Civil Local si coincide el nombre con el D.N.I.

1.6.6. ACTUACIONES ANTE LA EMERGENCIA

▪ DETECCIÓN DE LA ANSIEDAD

En el receptor de Bomberos es conveniente que se capte el grado de ansiedad del interlocutor, para que en la medida de lo posible podamos tranquilizarle.

¿Cómo actuar?

1. Deberemos prestar atención a los indicativos:
 - Tono de voz
 - Desorden de ideas
2. Transmitir tranquilidad con:
 - Nuestro tono de voz
 - Elocución pausada
4. Recoger el número de teléfono de nuestro interlocutor por si se interrumpe la comunicación o es necesario pedir más datos posteriormente
4. Ayudar al que habla formulando preguntas cerradas y alternativas para conseguir de forma rápida los datos del siniestro:
 - Tipo de intervención
 - Dirección completa de siniestro
 - Existencia de víctimas
5. Indicar que recursos movilizamos