

Consejos para Hablar por Teléfono/ Enviar Mensajes de Correo Electrónico (Emails)



- ❖ Siempre tenga un bolígrafo/lápiz y papel a la mano antes de llamar. (Es buena idea que utilice o mantenga información en un sola libreta de notas para recopilar información.)
- ❖ Identifíquese y mencione el nombre de su estudiante en la conversación. Asegúrese de tomar nota del nombre de la persona con quien habla y de la fecha y hora en que llama. También pregunte por su dirección de correo electrónico para contactar a esa persona más adelante, si es necesario.
- ❖ Mencione la razón/motivo de su llamada:
 - Estoy llamando para obtener información sobre....
 - Me gustaría hacer una cita para....
 - El Sr./la Sra. (nombre) de (agencia/organización) me dijo que llamara a su oficina para...
 - Estoy regresando la llamada de (nombre) para (razón/motivo)...
- ❖ Esté preparado. Describa lo que usted o su estudiante necesita. Tenga toda la información disponible que la persona que le esté ayudando pueda necesitar: información de la aseguranza, nombre del pediatra, nombre del gerente/manejador del caso, número de seguro social, etc.
- ❖ Tome notas breves de su conversación por si tiene preguntas. Si usted no entiende lo que se le está diciendo, repita lo que no entienda.
- ❖ Seguimiento:
 - Averigüe si tiene que volver a llamar y cuándo.
 - Mencione cuándo y cuál es la mejor hora en que usted puede ser contactado.
 - Anote cualquier cita o visita(s) que tenga que hacer a la oficina.
 - Pregunte qué papeles, documentos o qué información tendrá que traer.
 - Si le van a mandar información, pregunte cuándo espera recibirla.
 - Haga una cita por correo electrónico, si tiene asuntos que resolver.
 - Envíe después un resumen de la conversación por correo electrónico, si es apropiado.