



- CASO PRÁCTICO MÓDULO 8 -

PLANTEAMIENTO

A continuación podrás leer una conversación telefónica entre un usuario del servicio de Teleasistencia (Rosario) y un técnico especialista de dicho servicio (Laura). Después de leértela detenidamente, realiza la conversación pero tal y como se tendría que llevar a cabo correctamente según los aspectos vistos en el módulo ocho sobre protocolos de actuación.

El teléfono está sonando en el centro de Teleasistencia. Laura, técnico especialista del servicio de Teleasistencia, tarda en cogerlo, hoy no está de buen humor, ha tenido una discusión con sus padres. Y cuando contesta al teléfono su tono de voz es muy alto y habla muy rápido.

LAURA: Servicio de Teleasistencia, ¿Dígame?

ROSARIO: Hola soy Rosario ¿Con quién hablo?

LAURA: Hola, mi nombre es Laura, ¿Qué quiere?

En ese momento a Laura se le cae el bolígrafo al suelo y no duda en arrastrar el teléfono por la mesa para poder cogerlo. Aún así Rosario le comenta:

ROSARIO: La semana que viene me tocaba ir al traumatólogo a hacerme la revisión...

Laura la interrumpe y le dice: ¿y? ...

ROSARIO: ... pues que no podré ir y necesitaba que ustedes me llamarán para cambiarme la cita a otro día.

LAURA: Bueno, lo intentaré.

ROSARIO: Entonces, ¿Me llamará más tarde para confirmármelo?

LAURA: No se inquiete que la llamare.

ROSARIO: Espero su llamada, gracias.

LAURA: Hasta Luego.

