

HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO

EL TELÉFONO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I. OBJETIVOS GENERALES	2
II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
III. CONTENIDOS TEÓRICOS	3
1. El teléfono como herramienta de búsqueda de empleo	3
2. A quién llamar	3
3. Cuándo llamar	3
4. La llamada.....	4
4.1. Planificación de la llamada.....	4
▪ Definir el nombre de la persona con quien deseamos hablar.....	4
▪ Contenido de la conversación telefónica	4
4.2. Otros aspectos relacionados con la llamada.....	5
IV. ACTIVIDADES PRÁCTICAS	7
SOLUCIONES A LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS	11
V. EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN	15
SOLUCIONES A LOS EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN	16

FINANCIAN:



PROYECTO DESARROLLADO POR:



INSTITUTO DE FORMACIÓN
Y ESTUDIOS SOCIALES



I. OBJETIVOS GENERALES

Aprender a utilizar el teléfono como herramienta de búsqueda de empleo, según los interlocutores de que se trate y de los objetivos que pretendamos alcanzar en cada caso, siendo capaz de lograr los mejores resultados en las gestiones realizadas con este instrumento.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conocer los fines que perseguimos al utilizar el teléfono como herramienta de búsqueda de empleo.

Decidir los interlocutores y definir el contenido de la conversación telefónica, según el objetivo perseguido en cada caso.

Planificar las llamadas según los objetivos e interlocutores de que se trate.

Conocer y controlar los diferentes aspectos implicados en el uso del teléfono como herramienta de búsqueda de empleo.

III. CONTENIDOS TEÓRICOS

1. El teléfono como herramienta de búsqueda de empleo

Otra de las herramientas que podemos utilizar para llevar a cabo nuestra búsqueda de empleo es el teléfono. Esta herramienta nos resultará de gran utilidad a la hora de poner en práctica nuevas actuaciones orientadas a conseguir un trabajo o realizar el seguimiento a las ya iniciadas. Así, el correcto uso del teléfono nos permitirá alcanzar los siguientes fines:

- conseguir información referente a ofertas actuales, posibles futuras ofertas, nombres de responsables de recursos humanos de las empresas, otras informaciones sobre empresas cuya actividad nos resulte de interés, etc;
- establecer nuevos contactos o retomar los que ya poseemos.
- interesarnos por la situación de un proceso de selección (posibilidad de entrar a formar parte del proceso, situación en que se encuentra nuestra candidatura una vez hayamos enviado nuestro CV o realizado una entrevista, etc.)

El teléfono es uno de los medios más rápidos con que contamos para obtener información sobre procesos de selección puestos en marcha, ofertas existentes, etc. Por ello, no debemos dudar en utilizarlo cuando tengamos algún conocimiento, por vago que sea, de la existencia de un posible puesto de trabajo de nuestro interés. Contactando directamente por teléfono con las personas que estén llevando a cabo un proceso de selección determinado podemos lograr importante información relativa al mismo.

Ejemplo

Marisa está interesada en trabajar como teleoperadora. Mientras esperaba en la cola de la caja del supermercado, escuchó una conversación donde comentaban que una conocida empresa de telefonía estaba buscando personal para la campaña de Navidad. Como no conocía la dirección ni cómo estaban seleccionando para trabajar allí, decidió averiguar el teléfono de la empresa a través de un número de información y preguntar. Cuando llamó le comentaron que sí que estaban buscando personal y que si estaba interesada debía presentarse lo antes posible en la dirección que le indicaron y llevar un currículum. A los dos días la llamaron para una prueba y ayer le comunicaron que se incorpora la semana que viene.

En este caso, la empresa tenía prisa por contratar personal debido a la cercanía de las fiestas navideñas y decidió recibir las candidaturas personalmente. Si Marisa no hubiera llamado a la empresa para conocer el procedimiento establecido para reclutar a los candidatos es posible que se hubiese limitado a enviar el currículum vitae por correo y, quizás, éste hubiera llegado tarde o se hubiese perdido entre la cantidad de correo que suele entrar en una empresa.

2. A quién llamar

Cuando estamos buscando empleo es muy importante que se lo hagamos saber a todas aquellas personas de nuestro entorno que, por una razón u otra, pueden llegar a tener información sobre posibles puestos de trabajo; tal es el caso de amigos que trabajan en sectores que nos interesan, conocidos que se relacionan con personas que pueden proporcionarnos empleo, antiguos compañeros de estudios y de trabajo, nuestros anteriores jefes, etc. También podemos intentar obtener información sobre posibles empleos a través de responsables de procesos de selección de empresas con los que hayamos contactado en ocasiones anteriores o de los que hayamos tenido conocimiento en el pasado, etc.

Una forma adecuada de contactar con estas personas es el teléfono; por medio de una llamada podemos poner en su conocimiento que estamos buscando trabajo y cuál es la actividad que nos interesaría desarrollar.

Importante: En nuestro entorno, hay personas que pueden proporcionarnos en cualquier momento información sobre un posible empleo. Por eso, es importante que les hagamos saber que nos encontramos en situación de búsqueda de empleo y les informemos de las características del trabajo que nos gustaría desempeñar.

3. Cuándo llamar

Es muy importante saber elegir la ocasión adecuada para realizar el contacto telefónico con estas personas. En general, siempre que tengamos que hacer una llamada intentaremos que sea en momentos en los que ésta no resulte inoportuna ni molesta a la persona que nos debe

atender. Así, intentaremos que la hora sea la idónea según el lugar en que presuponemos que se encuentra la persona a la que llamamos y la actividad que creemos puede estar desarrollando en ese momento.

En el caso de **familiares y amigos**, normalmente intentaremos contactar con ellos en su domicilio particular, por lo que no debemos llamar ni a hora muy temprana de la mañana ni ya entrada la noche; asimismo, intentaremos evitar la hora de las comidas.

Ejemplo

Miguel es técnico superior en imagen para el diagnóstico y recién terminados los estudios consiguió un contrato de prácticas durante dos meses en un centro médico; pero desde que terminó allí no ha encontrado nada. Repasando la agenda se acordó de su amiga Rocío, que es auxiliar de Enfermería. Hacía bastante tiempo que no sabía nada de ella, y como además trabaja en un hospital privado, pensó que quizás pudiera darle alguna información sobre las posibilidades de trabajar allí. Decidió llamarla a la hora del almuerzo porque así la encontraría en su casa. Durante toda la conversación Javier, el hijo de Rocío que tiene cuatro años, no paró de llorar porque no quería comer, por lo que fueron interrumpidos varias veces. Como era imposible poder hablar decidió volver a llamarla en otro momento.

Miguel no tuvo en cuenta que su amiga tiene un niño pequeño por lo que, aunque la hora de comer era buena para encontrarla en casa, no era la mejor para poder hablar con ella. Aunque se trate de tus amigos tienes que pensar cuál es el mejor momento para ellos, de manera que puedas localizarles y tener una charla relajada.

Cuando se trata de una **persona de contacto en una empresa**, también debemos intentar evitar aquellos momentos en que al destinatario de nuestra llamada le pueda resultar más difícil atendernos; así, la primera hora de la mañana es, en principio, adecuada para intentar hablar con él, ya que probablemente aún no habrá tenido tiempo de enfrascarse totalmente en su actividad diaria y podrá atendernos mucho mejor. Del mismo modo, procuraremos evitar la hora del desayuno, ya que posiblemente no se encontrará en su puesto de trabajo.

En caso de que la persona de la empresa no nos pueda atender en el momento en que la telefoneamos, debemos intentar no dejar nuestro número, ya que es mejor que seamos nosotros quienes volvamos a llamar, conservando de este modo la iniciativa para realizar el contacto.

4. La llamada

Antes de hacer la llamada debemos definir claramente los objetivos que pretendemos lograr con ella; es decir, debemos saber qué queremos conseguir de este contacto telefónico (posibles ofertas de empleo, la situación de un proceso de selección en el que estamos participando, hacer saber a alguna persona de nuestra red de contactos que estamos buscando empleo,...)

Debemos, asimismo, decidir con quién queremos hablar, cómo nos vamos a presentar, qué información le vamos a dar, etc. Para ello, debemos **planificar** la llamada.

4.1. Planificación de la llamada.

▪ Definir el nombre de la persona con quien deseamos hablar

Cuando se trata de hacer una llamada a una empresa, antes de iniciar el proceso debemos intentar averiguar el nombre de la persona con quien deseamos hablar; si no conseguimos este dato concreto, debemos preguntar por el responsable de personal.

Seguramente, tendremos que pasar el filtro de los auxiliares o telefonistas, que probablemente nos preguntarán sobre el motivo de la llamada; en este caso, nos presentaremos y procuraremos ser sinceros, claros y directos a la hora de explicar por qué llamamos. No es recomendable decir que se trata “*de un tema personal*”.

▪ Contenido de la conversación telefónica

Según el objetivo que perseguimos y la persona con la que contactamos, definiremos el contenido de la llamada. Para ayudarnos a recordar toda la información que deseamos transmitir a nuestro interlocutor y todos los puntos sobre los que queremos indagar podemos preparar un pequeño **guión** que nos sirva de guía durante la conversación. Así, por ejemplo, decidiremos cómo nos vamos a presentar o cómo vamos a exponer la razón de nuestra llamada. Algunos de los posibles motivos son:

- conocer si necesitan personal;
- comentarles nuestro interés por trabajar con ellos y, en consecuencia, por enviarles nuestro currículum vitae;
- informarnos sobre alguna convocatoria u oferta en concreto;
- intentar concertar una entrevista.

Es interesante que durante la conversación consigamos tanta información como nos sea posible, ya que esto nos facilitará la redacción de la carta de presentación y nos será de gran utilidad durante una posible entrevista a la hora de mostrar nuestro interés por trabajar en esa empresa. No obstante, hemos de recordar que no debemos ser demasiado insistentes; hay que tener en cuenta que éste es nuestro primer contacto con la empresa y, por tanto, la primera información que los responsables de ésta tendrá sobre nosotros.

Si nos dicen que no necesitan personal, les pediremos que nos permitan enviarles nuestro currículum vitae por si más adelante requirieran la contratación de alguien. En caso de que tampoco nos concedan esta posibilidad, no insistiremos, ya que esto puede resultar pesado o molesto y podríamos conseguir justo el efecto contrario al que pretendíamos.

☒ **Importante:** El guión debe ser utilizado sólo como guía (es decir, como “chuleta”) y en ningún caso debemos leerlo durante la conversación telefónica, ya que eso haría que nuestra exposición pareciera ficticia o falsa.

☒ **Importante:** Si nos hacen muchas preguntas, entonces les pediremos amablemente que nos concedan una entrevista personal. Como norma, por teléfono sólo daremos la información necesaria y sucinta y haremos todo lo posible para no realizar una entrevista por teléfono en ningún caso.

☒ **Importante:** En todos los casos, una vez que iniciemos la conversación procuraremos no extendernos más de lo necesario; es decir, siempre seremos **BREVES** tanto en nuestra exposición como a la hora de indagar sobre los aspectos que nos interesen.

Ejemplo

- Repuestos SM, ¿dígame?
- Hola, buenos días. ¿Podría pasarme con el Sr. Romero?
- ¿De parte de quién?
- Luis Sánchez.
- Un momento, por favor.
- Sí, ¿dígame?
- Buenos días, me llamo Luis Sánchez. Soy comercial y estaría interesado en trabajar con ustedes. ¿Tienen previsto contratar a algún comercial próximamente?
- No, por ahora no. Hemos incorporado a nuestra plantilla recientemente a dos comerciales, así que, por ahora, no necesitamos a nadie.
- Bueno, en ese caso, ¿puedo enviarles mi currículum por si más adelante necesitaran a alguien?
- Sí, claro.
- ¿Se lo envío a la dirección postal o a algún correo electrónico?
- Mejor a mi e-mail; es promero@telefonica.net
- Muchas gracias. Buenos días.

4.2. Otros aspectos relacionados con la llamada

De modo general, mencionaremos algunos aspectos a tener en cuenta para hacer que nuestra llamada resulte lo más fructífera posible:

- Cuando hablamos por teléfono no pueden vernos; toda la información que les llega de nosotros es a través de la voz. Por eso, es muy importante hablar con claridad, pausadamente y con un volumen normal (ni muy alto ni demasiado bajo).
- Al realizar la llamada, no debemos comer ni masticar nada.

- Debemos ser respetuosos con la persona que nos atiende y, aunque no consigamos ningún resultado en ese contacto, no debemos en ningún caso perder las formas ni mostrarnos groseros.
- Debemos evitar llamar desde lugares o en momentos en que podamos ser interrumpidos; asimismo, debemos evitar que haya ruidos que dificulten la comunicación.
- Sea cual sea el resultado de la llamada, debemos mostrarnos agradecidos y educados.

IV. ACTIVIDADES PRÁCTICAS

Actividad 1

Tienes que hacer varias llamadas en el día de hoy; algunas son personales y otras no, pero todas te servirán para conseguir información sobre empleo. Utilizando los siguientes datos, realiza la planificación de las mismas.

Nombres		Hora de llamada	
- Javier	- Julia	- 10:00	- 20:00
- Sr. Román	- Sra. Méndez	- 9:30	- 17:30

Información	
<ul style="list-style-type: none">- Trabaja como administrativa. Tiene que darte el e-mail de su jefe para que le envíes tu currículum.- Es la responsable de la selección de personal. Tienes que concertar una entrevista con ella entre las 9:00 y las 10:00.- Hace tiempo que no sabes nada de él y te gustaría quedar para tomar un café.- Es el encargado de una empresa de teléfonos móviles y quieres saber si necesitan personal.	
Resultados	
- Martes a las 17:00. - Está desayunando. Llamar más tarde.	- Jueves 10:30. - Enviar currículum.

NOMBRES	HORA	INFORMACIÓN	RESULTADOS
Javier			
Sr. Román			
Sra. Méndez			
Julia			

Actividad 2

Sandra Martín, José Antonio Galán e Isabel Padilla están interesados en el siguiente anuncio:

IMPORTANTE CADENA DE ELECTRODOMÉSTICOS

DEPENDIENTE/A

Se necesita:

- Persona joven y activa.
- Responsable.
- Con ganas de trabajar.
- Experiencia de al menos 1 año como dependiente.

Se ofrece:

- Incorporación inmediata.
- Contrato temporal.
- Horario mañana y tarde.

Llamar al teléfono 918 56 45 09 los días 23 y 24 de 10 a 13 horas y concertar una entrevista con el Sr. Ruiz.

Completa los siguientes diálogos como si fueras Sandra en el primer caso, José Antonio en el segundo e Isabel en el tercero.

Diálogo 1

- “Todo Electrodoméstico”, ¿dígame?
- _____
- En estos momentos no se encuentra, ¿qué deseaba?
- _____
- Si quiere, déjeme sus datos.
- _____

Diálogo 2

- “Todo Electrodoméstico “, buenos días.
- _____
- Sí, un momento por favor.
- ¿Dígame?
- _____
- ¡Ah, sí! Le viene bien mañana a las 10:30.
- _____
- Muy bien, me ha dicho que se llama José Antonio Galán; pues a las 10:30 y tráigase un currículum.
- _____

Diálogo 3

- “Todo Electrodoméstico”, ¿dígame?
- _____
- Lo siento, pero la plaza ya está cubierta.
- _____
- Bueno, mándame el currículum a mi correo electrónico: aruiz@hotmail.com
- _____

Actividad 3

Jaime ha visto el siguiente anuncio en el periódico y ha pensado en llamar por teléfono para averiguar más cosas y para concertar una entrevista.

¿Qué información debe intentar conseguir en esa llamada?

¿Qué preguntas puede realizar para obtener esos datos?



EMPRESA EN EXPANSIÓN PRECISA

15 PERSONAS

Necesitamos:

- Jóvenes emprendedores y dinámicos.
- Con buena presencia.
- Edad entre 25-35 años.

Ofrecemos:

- Incorporación inmediata.
- Contrato laboral y alta S.S.
- Interesantes ingresos.

Interesados llamar al teléfono 955 56 11 13 el martes 22 de 9'00 a 14'00 y de 15'00 a 19'00 para concertar una entrevista.

Actividad 4

Piensa en alguna empresa en la que tengas interés y realiza una llamada para obtener información sobre las necesidades de personal de esa empresa.

SOLUCIONES A LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS

Solución a la actividad 1

<u>NOMBRES</u>	<u>HORA</u>	<u>INFORMACIÓN</u>	<u>RESULTADOS</u>
Javier	20:00	Tomar café.	Martes a las 17:00.
Sr. Román	10:00	Necesitan personal.	Está desayunando. Llamar más tarde.
Sra. Méndez	9:30	Concertar entrevista.	Jueves 10:30.
Julia	17:30	E-mail.	Enviar currículum.

En el caso de Javier y Julia, como son llamadas personales, pueden hacerse tanto a las 20:00 como a las 17:30; las dos opciones son correctas.

Solución a la actividad 2

Se consideran correctos los diálogos que hayas redactado si se estructuran de la misma forma y/o dan la misma información que los que te proponemos más abajo:

Diálogo 1

- “Todo Electrodoméstico”, ¿dígame?
- **Buenos días, me llamo Sandra Martín; quería hablar con el Sr. Ruiz.**
- En estos momentos no se encuentra, ¿qué deseaba?
- **Era para concertar una entrevista, pero llamaré en otro momento.**
- Si quiere, déjeme sus datos.
- **No gracias; llamaré más tarde.**

Diálogo 2

- “Todo Electrodoméstico “, buenos días.
- **Buenos días, soy José Antonio Galán y llamaba por el anuncio donde solicitan un dependiente. ¿Podría pasarme con el Sr. Ruiz?**
- Sí, un momento por favor.
- ¿Dígame?
- **Hola. Me llamo José Antonio Galán y quería concertar una entrevista para el trabajo de dependiente.**
- ¡Ah, sí! Le viene bien mañana a las 10:30.
- **Sí, estupendo.**
- Muy bien, me ha dicho que se llama José Antonio Galán; pues a las 10:30 y tráigase un currículum.
- **Gracias. Hasta mañana.**

Diálogo 3

- “Todo Electrodoméstico”, ¿dígame?
- **Buenos días, me llamo Isabel Padilla y llamaba para concertar una entrevista para la plaza de dependienta.**
- Lo siento, pero la plaza ya está cubierta.
- **¡Vaya! En ese caso, ¿podría enviarles mi currículum para un posible puesto en el futuro?**
- Bueno, mándame el currículum a mi correo electrónico: aruiz@hotmail.com
- **Muchas gracias.**

Solución a la actividad 3

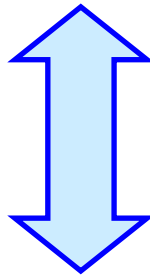
<u>Información que debe intentar conseguir</u>	<u>Preguntas que puede hacer</u>
El nombre de la persona responsable de la selección	<ul style="list-style-type: none">- ¿Podría decirme quién es la persona responsable de la selección?- ¿Podría decirme quién va a realizar las entrevistas?
De qué puesto de trabajo se trata	<ul style="list-style-type: none">- En el anuncio no detallan en qué consiste el trabajo. ¿Podría decirme de qué puesto se trata?- En el anuncio no detallan en qué consiste el puesto. ¿Podría decirme qué tipo de trabajo tendría que realizar?
De qué empresa se trata	<ul style="list-style-type: none">- ¿Para qué empresa trabajaría?- ¿Para qué empresa se realiza la selección?

Es interesante que Jaime intente obtener todos estos datos en esa llamada, sobre todo el del nombre de la persona responsable de la selección.

La información relativa a las características del puesto y el nombre de la empresa es más difícil de conseguir a través del teléfono; normalmente, no la suelen dar hasta la que se realiza la entrevista.

Solución a la actividad 4

- ¿Averiguaste con anterioridad el nombre de la persona responsable?
- ¿Has realizado la llamada a primera hora del día?
- ¿Tenías clara la información que querías obtener?
- ¿Preparaste un pequeño guión para que te sirviera de guía?
- ¿Has conseguido información sobre si necesitan personal o hay en este momento alguna convocatoria u oferta?
- ¿Has comentado tu interés por trabajar en esa empresa?
- ¿Has pedido permiso para enviarles tu currículum vitae?
- ¿Has evitado realizar una entrevista por teléfono?
- ¿Has sido breve?
- ¿Has hablado con claridad, pausadamente y con un volumen normal?
- ¿Has evitado comer o masticar mientras hablabas?
- ¿Has sido respetuoso con la persona que te ha atendido?
- ¿Has llamado desde un lugar y en un momento en que no era probable que fueses interrumpido?
- ¿Has evitado llamar desde un lugar con ruido?
- ¿Te has mostrado agradecido y educado?



**Si tu RESPUESTA a estas preguntas ha sido
AFIRMATIVA,
entonces, probablemente, has
REALIZADO BIEN
la llamada telefónica.**

V. EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

Ejercicio de Autoevaluación

Señala la opción correcta en cada uno de los siguientes enunciados.

1. El teléfono es una importante herramienta para...
 - Conseguir información.
 - Concertar una entrevista.
 - Hacer el seguimiento del proceso de selección.
 - Todas las opciones son verdaderas.

2. El mejor momento para llamar por teléfono a una empresa es...
 - A la hora del desayuno.
 - A primera hora de la mañana.
 - A la hora de comer.
 - Todas las opciones son falsas.

3. Cuando llame debo...
 - Dejar siempre mis datos para que sepan quién ha llamado.
 - Insistir hasta que me pasen con la persona que me interesa.
 - Comentar que llamo por un asunto personal; me atenderán mejor.
 - Todas las opciones son falsas.

4. En la conversación debo...
 - Ser lo más breve posible.
 - Incluir tanta información sobre mí como sea posible; cuanto más sepan de mí mejor.
 - Intentar que me hagan una entrevista por teléfono.
 - Todas las opciones son verdaderas.

SOLUCIONES A LOS EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

Solución al ejercicio de autoevaluación 1

1. El teléfono es una importante herramienta para...
 - Conseguir información.
 - Concertar una entrevista.
 - Hacer el seguimiento del proceso de selección.
 - Todas las opciones son verdaderas.

2. El mejor momento para llamar por teléfono a una empresa es...
 - A la hora del desayuno.
 - A primera hora de la mañana.
 - A la hora de comer.
 - Todas las opciones son falsas.

3. Cuando llame debo...
 - Dejar siempre mis datos para que sepan quién ha llamado.
 - Insistir hasta que me pasen con la persona que me interesa.
 - Comentar que llamo por un asunto personal; me atenderán mejor.
 - Todas las opciones son falsas.

4. En la conversación debo...
 - Ser lo más breve posible.
 - Incluir tanta información sobre mí como sea posible; cuanto más sepan de mí mejor.
 - Intentar que me hagan una entrevista por teléfono.
 - Todas las opciones son verdaderas.