

# Telèfon i adreça electrònica

## Continguts

1. El telèfon
  - 1.1. Model de guió telefònic
  - 1.2. Recomanacions
  - 1.3. Procés per a concertar una entrevista de treball per telèfon
2. El correu electrònic
  - 2.1. Què és el correu electrònic?
  - 2.2. Avantatges del correu electrònic
  - 2.3. Consells per a la seua bona utilització

## 1. El telèfon

El telèfon és una ferramenta que hem de tindre en compte en els processos de selecció, ja que pot ser-nos útil per a:

- Aconseguir informació d'empreses i contactes professionals.
- Obtindre entrevistes en presentar la nostra autocandidatura.
- Contactar amb l'empresa en un procés de reclutament telefònic.
- Fer el seguiment en el cas d'haver enviat un currículum o realitzat una entrevista.
- Contactar per a obtindre informació sobre ofertes d'ocupació.

Quan parlem per telèfon, la persona que està a l'altre costat de l'auricular es forma una impressió de nosaltres, en funció del que diem i com ho diem. Esta impressió pot ser determinant per a aconseguir el nostre objectiu.

El telèfon és un mitjà de comunicació que exigix més formalitat en les comunicacions, que han de ser breus, senzilles i estructurades. Abans de fer telefonades, és necessari planificar-les per a incrementar l'eficàcia en les nostres comunicacions, per a la qual cosa cal reflexionar sobre l'objectiu de la nostra telefonada i la persona a la qual ens adreçarem.

La telefonada ha de seguir un orde lògic: presentació, motiu de la telefonada (objectiu), agraïment i despedida.

No obstant això, no sols hem de considerar el telèfon com una ferramenta d'EMISSIÓ, sinó també de RECEPCIÓ DE TELEFONADES quan és l'empresa la que entaula contacte amb nosaltres. Recordem que el missatge que gravem en el nostre contestador automàtic també reflectix la nostra imatge.

## 1.1. Model de guió telefònic

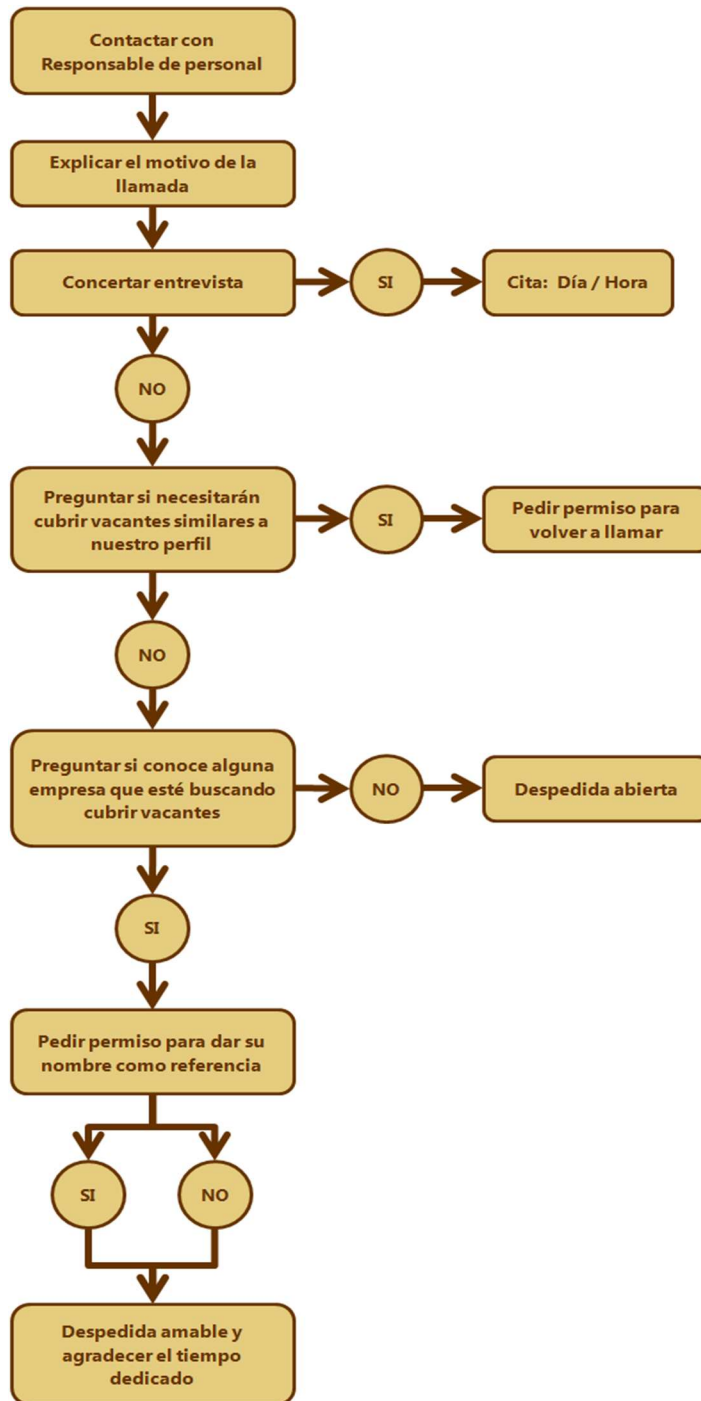
ESTRUCTURA	EXEMPLE
<b>Presentació</b>	Bon dia/bona vesprada, soc Carmen Pérez, m'agradaria parlar amb la Sra. López (gerent, responsable de recursos humans...).
<b>Objectiu</b>	
<i>Aconseguir informació</i>	Em pot facilitar una adreça de correu electrònic per a remetre-li el meu currículum i una carta de presentació?
<i>Obtindre entrevistes</i>	Conec la seua empresa per... La meua intenció és desenrotllar-me professionalment en esta empresa...
<i>Contactar amb l'empresa en relació amb una oferta de treball.</i>	M'agradaria que considerara la meua candidatura per a una vacant de...
<i>Fer el seguiment de la teua candidatura</i>	Fa un mes vaig tindre una entrevista amb vostés i voldria saber en quina fase del procés es troba...
<b>Agraïment i despedida</b>	Li agraiisc l'oportunitat que em dona i quede a la seua disposició per a ampliar-li la informació remesa.  És vosté molt amable. Gràcies per la seua atenció.

## 1.2. Recomanacions

- *Abans de la telefonada*, hem d'informar-nos del nom de l'empresa i persona de contacte.
- Cal preparar el motiu de la telefonada (guió) per a evitar perdre possibles oportunitats. Cal fer-ho de manera clara i concisa. Ha de ser breu.
- Cal tindre davant el currículum per si fan preguntes referides a este.
- Hem de presentar-nos i saber amb qui parlem.
- Si la persona amb la qual volem contactar està ocupada, hem d'intentar informar-nos de l'horari en el qual puga estar més accessible i no insistir més.
- Si aconseguim parlar amb la persona que preteníem o algú del seu departament, hem d'intentar mostrar-li la nostra professionalitat, interès i simpatia.
- Sigues ferm en parlar i intenta fer-ho de manera afirmativa, positiva i entusiasta.
- Parlar amb un to de veu alt i clar.
- Cuidar la fluïdesa de la conversa. Parlar a una velocitat adequada i vocalitzar les paraules.
- Cuidar el vocabulari. No utilitzar paraules vulgars ni tecnicismes excessius.
- Evitar traure temes aliens als nostres objectius concrets.
- Ser amable i educat/ada. No tutejar, parlar de vosté.
- No utilitzes termes com "és personal" o "és important".
- Facilitar només la informació necessària. Així, despertarem interès i tindrem més possibilitats d'aconseguir una entrevista personal.
- Durant la conversa, has d'intentar aconseguir tota la informació rellevant.
- Cal estar preparat/ada per a rebre les respostes habituals o contestacions freqüents com "no necessitem personal", "adrece's a un altre departament"...

- Despedir-nos amb cortesia.
- En acabar la telefonada, cal anotar els temes interessants de la conversa telefònica, així com les cites, i reformular les qüestions que creus que no van ser convenientes per a així evitar cometre els mateixos errors. Tingues a mà la teua agenda!

### 1.3. Procés per a concertar una entrevista de treball per telèfon



## 2. El correu electrònic

### 2.1. Què és el correu electrònic?

El correu electrònic, o *e-mail*, és un servei de xarxa que permet als usuaris d'internet enviar i rebre missatges i documents mitjançant sistemes de comunicació electrònica. És un instrument important per a la busca d'ocupació, ja que pots utilitzar-lo com a mitjà per a fer autocandidatures o respondre a ofertes d'ocupació a través de l'enviament de la teua carta de presentació, currículum, videocurrículum, etc.

### 2.2. Avantatges del correu electrònic

1. **Immediatesa:** el missatge arriba de manera quasi instantània a la persona destinatària.
2. **Fiabilitat:** podem assegurar-nos de la seua recepció pel destinatari a través del justificant de recepció.
3. **Versatilitat:** permet enviar alhora diversos documents i de diferents formats (text, sons, imatges, programes...), des de qualsevol dispositiu (ordinador, mòbil, *tablet*, televisió) connectat a internet.
4. **Comoditat:** podem enviar i rebre missatges en qualsevol moment i des de qualsevol lloc. En concret, pel que fa a la busca d'ocupació, permet que puguem rebre ofertes d'ocupació al nostre correu, alertes que s'adapten al nostre perfil o subscriure'ns a un canal d'enviament massiu de notícies sobre ocupació.
5. **Economia:** el cost d'este servei serà la connexió a internet i no variarà en funció ni de la ubicació física del destinatari ni del contingut.

### 2.3. Consells per a la seua bona utilització

- 1) Per a utilitzar el correu electrònic com a ferramenta de busca d'ocupació, és convenient que disposes d'un compte de correu dedicat exclusivament a este efecte.
- 2) El compte de correu electrònic ha de ser el més formal possible, que demostre **serietat i credibilitat professional**: amb una combinació de nom, cognoms i data de naixement, per exemple.
- 3) No ho escrigues com si fora un SMS o un missatge de *Whatsapp* o altres servicis de missatgeria instantània: evita les abreviatures (pq, xa...); no cometes faltes d'ortografia ni errors gramaticals, per a això es pot utilitzar un editor de textos amb corrector ortogràfic; cal revisar el que s'escriu abans d'enviar-ho, perquè no és possible corregir-ho en el missatge següent.
- 4) En la línia d'assumpte de l'*e-mail* indica el propòsit d'este (per exemple, currículum en resposta a l'anunci xxx) i els arxius adjunts has d'identificar-los amb nom i cognoms, amb la indicació del tipus de document (per exemple, CV\_Pedro Martínez.pdf)
- 5) És recomanable utilitzar en els arxius adjunts el format pdf per a evitar la seua manipulació i conservar intacta la seua estructura en qualsevol equip.
- 6) Preocupa't pel contingut: no envies missatges en blanc o només amb el CV adjunt. El cos del correu electrònic és l'equivalent a la carta de presentació, així que reproduïx-la ací de manera breu i concisa.
- 7) Afig firma al teu missatge: totes les teues dades de contacte han d'estar indicades al peu del correu: nom, *e-mail*, telèfon i enllaços al teu perfil professional en xarxes socials.
- 8) Revisa-ho abans d'enviar-ho: assumpte, arxius adjunts, cos del correu, dades de contacte.