

## El Teléfono: Amigo o Enemigo

**E**l teléfono puede ser una maldición o una bendición en tu búsqueda de ganar control sobre tu tiempo.

Robert Townsend en *"Further Up the Organization"* (Ayudando al Progreso de la Organización) describe el teléfono como una herramienta mal usada.

Cuando tu necesitas hablarle a alguien, no asumas que deba ser un encuentro de cara a cara, con un lugar y tiempo establecido. En lugar de ello, levanta el teléfono. Hazlo rápido. Esto es comunicación instantánea y puede ser valiosa para ambas partes. La otra persona le agradecerá que se tome el problema, que no se escriba una nota formal, que sea el timbre de la voz y no lo seco de la escritura a máquina lo que está ahí. Lo mejor de todo es que es un toma y da instantáneo.

Pero, sabemos, que el teléfono puede ser el mayor desperdiciador de tiempo. Puedes reducir ese tiempo desperdiciado, dice George Sullivan en *"Work Smart, Not Hard"* (Trabajo Listo no Duro).

### Prepara el teléfono

Antes de que hagas una llamada, lista los puntos que quieres cubrir. Cuando lo cubriste con la persona que llamaste, tal vez tu quieras socializar un poco, pero se debe cortar la comunicación cuando la oportunidad se brinda.

Si la gente con la que tienes que hablar es hablantina o enfadosa, deja de llamarlos. Trata con ello por medio de carta o memo.

Los amigos que permanecen en el teléfono por media hora o más probablemente te están usando como terapeuta sustituto.

Toma ventaja de las mejoras en los teléfonos. Un teléfono inalámbrico te permite caminar mientras hablas. Un teléfono con bocina te permite trabajar mientras realizas la llamada. El llamado automático te puede ahorrar mucho tiempo si son muchas las llamadas. Los localizadores automáticos pueden resolver muchos problemas. Los teléfonos celulares te permiten hacer llamadas mientras haces otras cosas. En casa un contestador puede ser muy provechoso.

---

### **Protege llamadas**

Si tienes secretaria dile que no pase algunas llamadas durante periodos de trabajo, juntas, etc.

Intenta tener siempre alguien que maneje tus llamadas cuando sea posible.

Cita quién debe manejar todas las rutinas de negocio con los clientes refiriéndose solo a ti cuando sea necesario. Maneja tus llamadas eficientemente. Consolida y realizalas en periodos cuando la gente está menos inclinada a platicar, tal como antes de salir. Desarrolla un sistema para seguimiento de las llamadas de quejas, si hay muchas llamadas, un grabador de llamadas será muy útil.