



Guía del teléfono para la parroquia

Antes de llamar

Recuerde: Sea usted mismo cuando llame (no un mensajero prefabricado). Además, prepárate para responder a cualquier pregunta o inquietud que los feligreses puedan tener con respecto a lo que tu Iglesia está ofreciendo durante este tiempo (es decir: Misa, Confesión, Oración, Estudios del Libro, etc.) Lo más importante, hacer todo lo posible para estar personalmente en paz - realmente hace una diferencia. ¡Y diviértete! Hará que la experiencia sea más agradable para usted y aquellos a los que llama.

Oración : Antes de llamar a cada persona, o al menos antes de llamar a una lista de personas, ore a Dios e interceda en su nombre (sugerimos un Ave María)

Guía del Teléfono

Hay muchos escenarios que pueden suceder cuando usted hace una llamada telefónica. Aunque no se pueden predecir todos ellos, hemos proporcionado una guía para los escenarios más comunes.

Escenario #1: El feligres coge el teléfono

El propósito de esta guía es proporcionar cierta estructura para la llamada telefónica. No debe utilizarse textualmente.

Guión:

LLAMADOR: *"Hola, soy (Tu Nombre) llamando desde (Tu Parroquia). ¿Está disponible (nombre del feligrese)?"*

Respuesta: *"Sí, soy (nombre de los feligreses) hablando."*

LLAMADOR: *"Que Bien! ¿Es un buen momento? Llamo esta tarde/noche porque el Padre (nombre del pastor) quiere hacerle saber que está orando por usted y quiere saber ¿cómo le va dadas las circunstancias actuales?"*

Respuesta: (La respuesta será diferente en cada caso. Si tienen alguna pregunta, trate de responderlas lo mejor que pueda. Si usted no sabe la respuesta, por favor no inventes algo. Es mejor no dar ninguna información que dar una información incorrecta. Simplemente hágales saber que usted se informará y volver a ellos. Aquí también es



SAINT PAUL Evangelization Institute

donde usted querrá averiguar algunas de las siguientes informaciones: ¿Cómo están haciendo en general? ¿Saben acerca de lo que la Iglesia está ofreciendo para la comunidad, la oración y los sacramentos? ¿Tienen alguna necesidad física o espiritual que pueda ser comunicada al sacerdote y al personal de la parroquia? A veces estas preguntas serán respondidas dentro de la conversación. Nuestro principal objetivo no es extraer información; nuestro principal objetivo es hacerles saber que la Iglesia sigue orando por ellos y está ahí para ellos para cualquier necesidad espiritual o física. Trate de ser amable y hacer que el feligres sienta el amor y la paz de Cristo durante la llamada.)

LLAMADOR: "También quiero hacerle saber que le mantendremos al día con las ofertas parroquiales a través de correo electrónico. Es este correo electrónico correcto (correo electrónico actual del estado) El correo electrónico que se envía contiene información sobre diferentes divulgaciones de la iglesia -esto puede provocar algunas preguntas. También me gustaría dejarte mi nombre y mi número, para que puedas volver a mí si alguna pregunta sale. (Deje el nombre y el número) ¿Estaría bien si me registrara con usted de nuevo la próxima semana (o dentro de dos semanas)?

LLAMADOR CONTINUADO: Ha sido un placer hablar con usted. ¿Antes de dejarte ir estaría bien si dijera una oración contigo ahora mismo?

(diga una oración usando el método ACAS)

Una vez más, gracias por su tiempo y recuerde sentirse libre de llamarme si surge alguna pregunta o le gustaría hablar con alguien. Gracias de nuevo y que tengas un día bendito. Adiós."

¿No fue fácil y divertido?

Registre toda la información que obtuvo y cualquier comentario general sobre la llamada telefónica antes de pasar a la siguiente llamada. Esto evitará que sus llamadas telefónicas y sus comentarios escritos se confundan.

Hay algunos resultados diferentes en el encuentro anterior que es posible que desee considerar. En primer lugar, es posible que su llamada haya interrumpido un evento legítimo. Sin embargo, la persona puede estar interesada en saber de usted en un momento posterior. Pregunte cuándo sería un momento más apropiado para llamar,



luego simplemente devuelva la llamada durante ese tiempo. Puede haber casos en los que el visitante no desee hablar con usted. Simplemente agradecersele y termine la llamada.

Escenario #2 Correo de Voz

El propósito de esta guía es describir las cosas importantes que debe cubrir al establecer contacto con una máquina de mensajes automatizada. Al igual que el encuentro persona-a-persona descrito anteriormente, este mensaje tiene los mismos objetivos de registrarse con la persona, así como mostrar verdadera preocupación por cualquier situación con la que puedan estar lidiando.

Guión:

"Deja un mensaje..."

LLAMADOR: "Hola, mi nombre es (Tu Nombre) llamando desde (Tu Parroquia). Este mensaje es para (nombre del visitante). El Padre (nombre del pastor) quiere hacerle saber que está orando por usted y quiere saber ¿cómo le va dadas las circunstancias actuales? También quiero ver si sabían acerca de los servicios en línea que estamos ofreciendo, así como responder a cualquier pregunta que puedan tener acerca de lo que estamos haciendo como Iglesia. Viendo que no estás disponible, te dejaré mi nombre y mi número (Nombre y número) y usted es bienvenido a llamar en cualquier momento. Gracias de nuevo, y que tengas un día bendito".

Escenario #3 Hablar con un pariente/compañero de cuarto

El propósito de esta guía es guiarlo a través de una conversación telefónica con el pariente o compañero de apartamento del visitante. Nuestros objetivos generales siguen siendo los mismos en este contexto.

Guión:

LLAMADOR: "Hola, soy (Tu Nombre) llamando desde (Tu Parroquia). ¿Estoy hablando con (nombre del visitante)?"

Respuesta: "No, (el/ella) no está disponible."

LLAMADOR: "¿Puedo dejarle un mensaje para él o ella?"

Respuesta: "Sí, puedes."



LLAMADOR: *"Como mencioné, soy (Tu Nombre) llamando desde (Tu Parroquia). Estábamos llamando para escuchar cómo le va dadas las circunstancias actuales.*

Respuesta: El pariente/compañero de cuarto puede conocer al feligres y tener algo que decir. Si lo hacen:

- (1) ser conscientes de que ellos también son una persona que usted podría escuchar y orada con el/ella.
- (2) Si usted tiene una conversación con ellos no tenga miedo de pedirles su nombre a lo largo y cualquier intención de oración que puedan tener
- (3) ver si tienen alguna pregunta
- (4) informarles acerca de lo que la Iglesia está ofreciendo durante este tiempo

Si no conocen muy bien al feligres y parecen desinteresados en tener una conversación, simplemente deje su nombre y número, agradezca su tiempo y termine la llamada.

Directivas

Al igual que con cualquier contacto humano, puede haber situaciones imprevistas que perturban. Esto no es algo que debería causar cualquier aprehensión. Tenemos el Espíritu Santo, y su paz, guía y favor están con nosotros en todo lo que hagamos. A continuación se presentan algunas pautas generales que las personas que llaman pueden seguir al llamar a los visitantes:

- * Anima, hablando la Palabra con amor y fe.
- * ESCUCHA - es la herramienta de comunicación más potente!
- * Comunicarse desde su corazón; ser tú mismo.
- * Si el feligres hace una pregunta que no estás seguro, no inventes algo. Dígalos que encontrará la respuesta y volverá a ellos.
- * No aconsejes. Esto podría dar lugar a graves problemas.
- * Ser conciente de no criticar a la iglesia. No participe en una conversación negativa. Este no es uno de nuestros objetivos y, además, resultaría ser contraproducente.
- * Asegúrese de pasar tiempo en oración al Espíritu Santo antes de hacer sus llamadas. Espera ser una bendición y ser bendecido.
- * Documente todas las llamadas antes de comenzar una nueva.
- * No lea los guiones. Son solo esquemas estructurales de lo que prevemos que sucederá..
- * Ser guiados por el Espíritu Santo.