

GUÍA BÁSICA DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE

75
HORAS

DESCRIPCIÓN

Adquirir las habilidades y herramientas necesarias para iniciarse o perfeccionar su labor de recepcionista o telefonista dentro de su empresa. Atender eficazmente las llamadas telefónicas dentro del ámbito empresarial.

OBJETIVOS

Adquirir las habilidades y herramientas necesarias para iniciarse o perfeccionar su labor de recepcionista o telefonista dentro de su empresa. Atender eficazmente las llamadas telefónicas dentro del ámbito empresarial.

CONTENIDOS

- UNIDAD 1: Calidad y servicio. Importancia del servicio
- UNIDAD 2: La estrategia del servicio
- UNIDAD 3: La comunicación del servicio. Normas de calidad
- UNIDAD 4: Las ventas. Motivación del comprador
- UNIDAD 5: Atención al público
- UNIDAD 6: Introducción a la comunicación
- UNIDAD 7: El teléfono y su empleo
- UNIDAD 8: La telefonista y su formación
- UNIDAD 9: El telemarketing
- UNIDAD 10: Formas de hablar con la gente
- UNIDAD 11: Elementos y fases de una conversación telefónica
- UNIDAD 12: Organización administrativa del servicio telefónico
- UNIDAD 13: Transmisión de información al resto de la empresa. Líneas 900