

ATENCIÓN TELEFÓNICA

5
HORAS

DESCRIPCIÓN

El presente curso pretende trabajar diversos aspectos relacionados con el uso del teléfono y la imagen de nuestra entidad, la calidad en el servicio de atención telefónica, la satisfacción del usuario como resultado de nuestra labor profesional de atención y servicio, la tipología de llamadas y cliente, o cómo tratar las llamadas de clientes “difíciles”.

OBJETIVOS

Lograr ofrecer un servicio de atención y gestión telefónica óptimo para lograr alcanzar una comprensión profunda de desarrollo y aseguramiento de la bondad del servicio prestado a nuestros clientes.

CONTENIDOS

- UNIDAD 1: La imagen a través del teléfono.
- UNIDAD 2: Elementos que intervienen en la comunicación telefónica.
- UNIDAD 3: La entonación.
- UNIDAD 4: La articulación.
- UNIDAD 5: El lenguaje.
- UNIDAD 6: El lenguaje positivo y negativo.
- UNIDAD 7: La escucha activa.
- UNIDAD 8: Actitudes al teléfono.
- UNIDAD 9: Actitud no defensiva.
- UNIDAD 10: Reglas básicas de recepción de llamadas.
- UNIDAD 11: Fases de la recepción.
- UNIDAD 12: Acogida.
- UNIDAD 13: Descubrir necesidades.
- UNIDAD 14: Acción.
- UNIDAD 15: Llamadas de petición de información.
- UNIDAD 16: Anunciamos actuación.
- UNIDAD 17: Tratamiento de reclamaciones.