

CURSO

ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES Y TRATAMIENTO DE SITUACIONES DIFÍCILES

20 Horas



OBJETIVOS

Utilizar las técnicas de comunicación telefónica, tanto a nivel de emisor como de receptor y gestionar de una manera rápida y eficaz las necesidades de los clientes.



CONTENIDOS

1 LA COMUNICACIÓN

- 1.1 La comunicación
- 1.2 El proceso de comunicación
- 1.3 La comunicación verbal y no verbal
- 1.4 Tipos de comunicación no verbal
- 1.5 Diferencias entre comunicación verbal y no verbal

2 LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- 2.1 La comunicación en la atención al cliente
- 2.2 Características de la comunicación telefónica
- 2.3 Componentes de la comunicación telefónica
- 2.4 Comunicación y atención telefónica
- 2.5 Modelos de comunicación telefónica
- 2.6 El teléfono y su uso
- 2.7 La telefonía móvil en la atención comercial
- 2.8 Elementos que intervienen en la atención telefónica

ESTE CURSO ONLINE ES BONIFICABLE: ¡CONSÚLTANOS!





CONTENIDOS

3 NORMAS GENERALES ANTE EL TELÉFONO

- 3.1 Preparación
- 3.2 El tono de voz
- 3.3 La actitud personal
- 3.4 Habilidades comunicativas
- 3.5 Expresión verbal a través del teléfono
- 3.6 Las reglas de cortesía

4 LA VOZ COMO HERRAMIENTA

- 4.1 Los elementos que configuran la voz
- 4.2 Tono de voz
- 4.3 La intensidad o volumen de la voz
- 4.4 Velocidad con la que hablamos
- 4.5 La elocución de la voz
- 4.6 La articulación y vocalización, además de la dicción de las palabras
- 4.7 Silencios y pausas para realzar los aspectos que queremos destacar
- 4.8 Elementos que intervienen en el deterioro de la voz

5 LA ATENCIÓN TELEFÓNICA COMO MEDIO DE VENTA Y COMPRA

- 5.1 Introducción
- 5.2 Principales sectores empresariales consumidores de los servicios de telemarketing
- 5.3 Externalización de la atención al cliente - Call Center y Contact Center
- 5.4 CRM
- 5.5 El teleoperador
- 5.6 Cuestionario: Cuestionario repaso del tema 1 al 5

6 LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EFECTIVA

- 6.1 Fases de las llamadas
- 6.2 Protocolo de atención telefónica
- 6.3 Realización de llamadas
- 6.4 Recepción de llamadas
- 6.5 La correcta atención telefónica
- 6.6 Expresiones inadecuadas y que NO se deben decir
- 6.7 El deletreo

7 ESCUCHA ACTIVA

- 7.1 Elementos de la escucha activa
- 7.2 Importancia de la escucha activa
- 7.3 Técnicas de escucha activa
- 7.4 Recomendaciones para escuchar de forma activa
- 7.5 Habilidades sociales

8 LAS BARRERAS COMUNICATIVAS

- 8.1 Barreras comunicativas a través del teléfono
- 8.2 Recomendaciones para superar las barreras comunicativas
- 8.3 Cuestionario: Cuestionario repaso del tema 6 al 8

9 LA CALIDAD DEL SERVICIO

- 9.1 Concepto de calidad
- 9.2 Calidad de producto y calidad de servicio
- 9.3 Calidad de servicio y prestaciones principales
- 9.4 Qué es la calidad de servicio a la ciudadanía
- 9.5 Los servidores públicos
- 9.6 Modelo en la atención de calidad de servicio al ciudadano
- 9.7 Criterios de calidad en la atención al cliente
- 9.8 El-la ciudadano-a como persona
- 9.9 Cuestionario: Cuestionario repaso del tema 9

10 TRATAMIENTO DE SITUACIONES DIFÍCILES

- 10.1 Reclamaciones
- 10.2 Diferencias entre quejas y reclamaciones
- 10.3 Técnicas utilizadas en la gestión de reclamaciones
- 10.4 Quejas o reclamaciones más habituales entre los clientes-usuarios
- 10.5 Desarrollo de la reclamación
- 10.6 Respuesta a reclamaciones previas
- 10.7 Cuestionario: Cuestionario repaso del tema 10

11 CONTENIDOS PRÁCTICOS

- 11.1 Ejemplificar la actuación en torno a una situación real con el cliente
- 11.2 Ilustrar las características y las tipologías de los clientes
- 11.3 Enunciar aquellos elementos fundamentales de la comunicación
- 11.4 Desarrollar la escucha activa dando feedback textual
- 11.5 Describir los tipos de barreras que existen en la comunicación
- 11.6 Describir la imagen que podemos dar a un cliente
- 11.7 Reconocer la tipología de cliente de una serie de ejemplos
- 11.8 Reconocer la utilización de las habilidades de asertividad y la simpatía en casos
- 11.9 Manejar una situación conflictiva dada con un cliente
- 11.10 Cuestionario: Cuestionario final

