

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

- Unidad 1 La comunicación
- Unidad 2 La comunicación telefónica
- Unidad 3 Normas generales ante el teléfono
- Unidad 4 La voz como herramienta
- Unidad 5 La atención telefónica como medio de venta y compra
- Unidad 6 La comunicación telefónica efectiva
- Unidad 7 Escucha activa
- Unidad 8 Las barreras comunicativas
- Unidad 9 La calidad del servicio
- Unidad 10 Tratamiento de situaciones difíciles
- Unidad 11 Contenidos prácticos

ESTE CURSO ONLINE ES BONIFICABLE: ¡CONSÚLTANOS!

