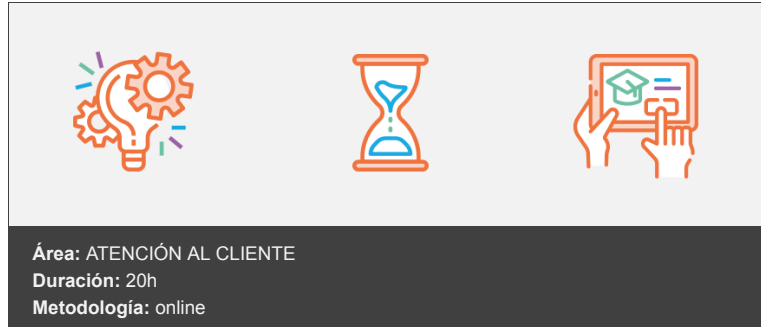


## Comunicación telefónica y atención al cliente en telemarketing (comt023po)



### Objetivos

- Atender correctamente el teléfono como recurso para la atención al cliente en la empresa en telemarketing, reconociendo la importancia de la comunicación por este medio en la empresa.

### Contenidos y estructura del curso

#### COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN TELEMARKETING (COMT023PO)

##### 1. EL USO DEL TELÉFONO

- 1.1. La proyección de la imagen de la empresa
- 1.2. Actitudes e intereses
- 1.3. El proceso de comunicación
- 1.4. Eficacia en la acogida personal
- 1.5. Mejorar las técnicas de información al público
- 1.6. El telemarketing
- 1.7. El teléfono para la venta, para postventa, para gestiones

##### 2. LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 2.1. Los argumentarios
- 2.2. El manejo de situaciones difíciles: reclamaciones y quejas
- 2.3. Elementos de la comunicación telefónica
- 2.4. Recepción y emisión de llamadas
- 2.5. Fases de la conversación telefónica
- 2.6. Tratamiento de quejas

### Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

### Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

---

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

