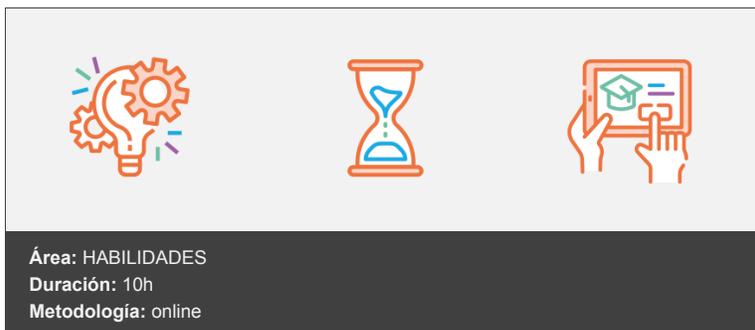


EXCELENCIA TELEFÓNICA Y ATENCIÓN AL CLIENTE



Objetivos

1. Identificar quiénes son nuestros clientes y cuáles son sus necesidades y sus emociones.
2. Mejorar las relaciones humanas en nuestro trabajo basándonos en el análisis proveedor-cliente.
3. Identificar qué tipo de emociones genera un cliente y cómo aprender a aceptarlas, comprenderlas, procesarlas y generarlas cuando es necesario.
4. Aprender a reaccionar ante determinadas situaciones con clientes difíciles.

Contenidos y estructura del curso

Modulo i – experiencia cliente. • la satisfacción • la atención • la relación con el cliente • las claves de la experiencia cliente modulo ii –orientación al cliente • empatía • escucha activa • asertividad • resiliencia modulo iii –atención telefónica • la comunicación • las cualidades de la voz • habilidades esenciales

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



