

Comunicación telefónica

Modalidad: curso e-Learning Duración: 12 horas

Categorías: Administración y gestión

OBJETIVOS

Aplicar las técnicas de atención y respuesta de llamadas más habituales del ámbito profesional específico, en los procesos de comunicación telefónica y telemática, identificando sus dificultades y tratamiento.

CONTENIDOS

1. Proceso.
2. Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado.
3. Prestaciones habituales para las empresas.
4. Medios y equipos.
5. Componentes de la atención telefónica: actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa.
6. Realización de llamadas efectivas.
7. Recogida y transmisión de mensajes.
8. Filtrado de llamadas.
9. Gestión de llamadas simultáneas.
10. Tratamiento de distintas categorías de llamadas.
11. El protocolo telefónico.
12. Videoconferencia, FAQ -preguntas de uso frecuente PUF-, foros -de mensajes, de opinión, de discusión-, SMS -servicio de mensajes cortos para móviles-, grupos de noticias -comunicación a través de Internet.
13. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.