

Atencion y gestion telefonica

Modalidad: curso e-Learning Duración: 6 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Mejorar las habilidades de comunicacion y escucha activa para brindar un servicio excepcional al cliente a traves del telefono
- Aprender tecnicas para manejar y resolver conflictos de manera eficaz en un entorno telefonico
- Adquirir conocimientos sobre como manejar llamadas en una variedad de situaciones y entornos
- Desarrollar habilidades para identificar las necesidades del cliente y ofrecer soluciones personalizadas a traves del telefono
- Mejorar la capacidad de trabajar en equipo y colaborar con otros miembros del personal para brindar un servicio integral al cliente a traves del telefono

CONTENIDOS

ATENCION Y GESTION TELEFONICA

UNIDAD - Elementos que intervienen en la comunicacion telefonica

- La imagen a traves del telefono
- Elementos que intervienen en la comunicacion telefonica
- La entonacion
- El lenguaje

UNIDAD - Actitudes al Telefono

- La escucha activa
- Actitudes al Telefono
- Reglas basicas de recepcion de llamadas

UNIDAD - Fases de la recepcion

- Planificacion
- Acogida
- Descubrir necesidades
- Accion
- Despedida

- Llamadas de petición de información

UNIDAD - Tratamiento de reclamaciones

- Como reaccionar cuando un cliente grita por teléfono
- ¿Cuándo surge la reclamación?
- La actitud frente a una reclamación
- ¿Que hacer para tratar al cliente enfadado?

Documentación