

Atencion y gestion telefonica (sector financiero espagna)

Modalidad: curso e-Learning Duración: 4 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Desarrollar habilidades en la comunicacion telefonica profesional en el sector financiero.
- Aprender tecnicas para manejar y resolver problemas y quejas de los clientes de manera efectiva.
- Identificar las necesidades y expectativas de los clientes y proporcionar soluciones adecuadas.
- Mejorar la satisfaccion del cliente y fomentar la lealtad a la empresa.
- Aprender a usar herramientas y sistemas telefonicos para mejorar la eficiencia y eficacia en la atencion al cliente.
- Adquirir un conocimiento solido de las normas y regulaciones en el sector financiero para brindar un servicio telefonico etico.
- Conocer las implicaciones de la Ley SAC.

CONTENIDOS

ATENCION Y GESTION TELEFONICA (SECTOR FINANCIERO ESPAGNA)

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 peticion de informacion

UNIDAD - Tratamiento de reclamaciones

- Como reaccionar cuando un cliente grita por telefono
- ¿Cuando surge la reclamacion?
- La actitud frente a una reclamacion
- ¿Que hacer para tratar al cliente enfadado?

UNIDAD - Ley SAC

- Introduccion a la #LeySAC
- Nuevos Estandares de Calidad en la Atencion al Cliente segun la #LeySAC
- Obligaciones para empresas y regimen sancionador #LeySAC
- ¿Que mejora la nueva #LeySAC?

Documentacion