

Atencion y gestion telefonica (sector financiero)

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.

CONTENIDOS

ATENCION Y GESTION TELEFONICA (SECTOR FINANCIERO)

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
- ¿Qué hacer para tratar al cliente enfadado?

Documentación