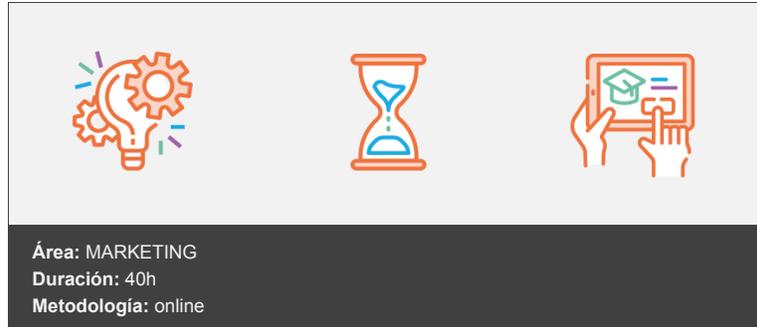


(COMT011PO) Atención telefónica a clientes y tratamiento de situaciones conflictivas



Objetivos

Objetivo general

- Utilizar las técnicas de comunicación telefónica, tanto a nivel de emisor como de receptor y gestionar de una manera rápida y eficaz las necesidades de los clientes.

Objetivos específicos

- Conocer las estrategias básicas para ofrecer un servicio de calidad al cliente.
- Conocer los distintos elementos que implica el proceso de comunicación.
- Ser consciente de la importancia de la comunicación en el servicio con la finalidad de satisfacer al consumidor y a los empleados que prestan el servicio.
- Aprender las estrategias idóneas para una correcta atención al cliente.
- Saber la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente.
- Conocer las distintas estrategias necesarias para gestionar adecuadamente las llamadas telefónicas.
- Conocer las técnicas necesarias para proporcionar un servicio de atención al cliente, de modo que este sienta sus necesidades y expectativas satisfechas.
- Conocer los fundamentos de PRL asociados a su función como teleoperadores.
- Conocer los conceptos de sonrisa telefónica y escucha activa y valorarlos como recursos fundamentales en la gestión telefónica a clientes.
- Comprender las actitudes con que los clientes acuden a los servicios de atención telefónica para poder ofrecer una ayuda eficaz.
- Desarrollar la capacidad de responder a las solicitudes de los clientes con eficacia.
- Conocer las distintas barreras comunicativas más frecuentes al teléfono para desarrollar estrategias adecuadas de gestión telefónica.
- Conocer los distintos pasos que diferencian la atención telefónica a clientes de calidad.
- Conocer el concepto de calidad, gestión y control de la calidad como parte del proceso de producción o prestación de servicios.
- Capacitarse para aplicar los parámetros de un plan de gestión de la calidad para la mejora en la atención al cliente.
- Reconocer los beneficios en cuanto a competitividad que aporta la aplicación de un plan de calidad en la empresa.
- Conocer los documentos que rigen la normativa de calificación de calidad.
- Distinguir los conceptos de ciudadano/a y persona para conseguir una mejor atención al cliente.
- Conocer el proceso de reclamación, queja y sugerencia para una adecuada gestión de cada una de ellas.

- Capacitarse para gestionar adecuadamente las distintas quejas, reclamaciones y sugerencias como responsables de atención telefónica de la empresa.
- Reconocer el valor de la información que nos aportan quejas, reclamaciones y sugerencias como oportunidades de negocio.
- Conocer el valor legal de quejas y reclamaciones como derechos del ciudadano y consumidor.
- Valorar el trabajo en grupo como una herramienta apropiada para la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Conocer completamente el proceso de atención al cliente.
- Capacitarse para gestionar adecuadamente las solicitudes del cliente para proporcionar un servicio de atención telefónica eficaz.
- Conocer las situaciones más comunes que encontraremos día a día en el servicio de atención telefónica al cliente.
- Conocer el valor de las distintas herramientas estudiadas en el curso: feedback textual, escucha activa y asertividad.
- Valorar el trabajo en grupo como una herramienta apropiada para la gestión de la atención telefónica al cliente.

Contenidos y estructura del curso

Unidad 1: La comunicación.

La comunicación.

La comunicación y el ser humano

El proceso de comunicación.

Las funciones del lenguaje

La comunicación telefónica.

¿Qué decimos y cómo hablamos?

Normas generales ante el teléfono.

Fases de la llamada telefónica

Gestión de distintas situaciones al teléfono

La voz.

Cuidados de la voz

Cuestionario de Autoevaluación UA 01 - 30 minutos

Actividad de Evaluación UA 01 - 1 hora

Unidad 2: La comunicación telefónica efectiva.

Fases de las llamadas.

La sonrisa telefónica

La apertura

La gestión con el cliente

El cierre

Escucha activa.

¿Qué implica la escucha activa?

¿Qué impide la escucha activa?

Las barreras comunicativas.

Cuestionario de Autoevaluación UA 02 - 30 minutos

Actividad de Evaluación UA 02 - 30 minutos

Unidad 3: La calidad del servicio.

Servicio de calidad a la ciudadanía.

Calidad intrínseca

Sistemas de control

Normalización

Concepto y características de la calidad del servicio.

Beneficios

Principios de la gestión de la calidad

Objeto

Calidad y satisfacción de la clientela

El/la ciudadano/a como persona.

Cuestionario de Autoevaluación UA 03 - 30 minutos

Actividad de Evaluación UA 03 - 1 hora

Unidad 4: Tratamiento de situaciones conflictivas.

Reclamaciones.

Quejas y reclamaciones

Diferencias y consecuencias entre quejas y hojas de reclamaciones I

Diferencias y consecuencias entre quejas y hojas de reclamaciones II

Desarrollo de reclamaciones.

Fase 0: Designación de una unidad de gestión de quejas y sugerencias

Fase 1: Preparación de la unidad de quejas y sugerencias

Fase 2: Comunicación interna

Fase 3: Procedimiento de gestión de quejas y reclamaciones
Fase 4: Seguimiento de la gestión de quejas y sugerencias
Tramitación: procedimiento y consecuencias de las reclamaciones.
Respuesta a reclamaciones previas.
Resolución extrajudicial de reclamaciones: ventajas y procedimientos
Clasificación de las sanciones
Cuestionario de Autoevaluación UA 04 - 30 minutos
Actividad de Evaluación UA 04 - 1 hora

Unidad 5: Contenidos prácticos.

Ejemplificar la actuación en torno a una situación real con el cliente.
Ilustrar las características y las tipologías de los clientes.
El cliente enfadado
El cliente confundido
El cliente extranjero
El cliente sabiondo
El cliente agradecido
Enunciar aquellos elementos fundamentales de la comunicación para establecer relaciones internas y externas en la organización.
Conceptos básicos
Elementos de la comunicación
El análisis de la comunicación en la atención al cliente
La comunicación interna de la empresa
Claves para una comunicación interna eficaz
Desarrollar la escucha activa dando feedback textual.
El feedback textual
Describir los tipos de barreras que existen en la comunicación.
Ruido
Retorno insuficiente
Medio de comunicación adecuado I: Comunicación oral
Medio de comunicación adecuado II: Comunicación escrita
Barreras mentales
Barrera de la adecuación
Barreras de espacio y tiempo
Barrera de la empatía y otras relaciones
Describir la imagen que podemos dar a un cliente.
Reconocer la tipología de cliente de una serie de ejemplos.
Reconocer la utilización de las habilidades de asertividad y la simpatía en casos.
Consejos para una comunicación asertiva
Manejar una situación conflictiva dada con un cliente.
Cuestionario de Autoevaluación UA 04 - 30 minutos
Actividad de Evaluación UA 04 - 1 hora
Examen final - 1 hora

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

