

ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Objetivos

Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de aplicar los parámetros de la atención telefónica a través de la detección de errores frecuentes y aspectos a evitar, además de conocer las características de la comunicación verbal y no verbal, fórmulas a emplear y diversos ejemplos.

Contenidos

Módulo I: LA EMPRESA Y EL CLIENTE

- Uso del teléfono entre empresa y cliente
- Necesidades del interlocutor
- Tipología del interlocutor

Módulo 2: COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Elementos del proceso de comunicación
- Características de la comunicación telefónica
- Aspectos de la comunicación telefónica
- Técnicas de comunicación
- Actitud Positiva al teléfono
- La voz: tono, timbre, velocidad, pronunciación.
- El lenguaje

Módulo 3: PROCESO DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Fases del proceso
- Reglas del lenguaje telefónico
- Escucha activa
- Preguntas en la atención telefónica

Módulo 4: TIPOS DE ACCIONES EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Facilitar información
- Toma de información sobre un pedido
- Tratamiento de las objeciones
- Transferencias de llamadas
- Toma de mensaje
- Contestador
- Despedida



Todos nuestros cursos son moldeables y adaptables a las necesidades del cliente.