



Atención y gestión telefónica

Código: 110033

Duración: 6.00 horas

Descripción

El presente curso pretende trabajar diversos aspectos relacionados con el uso del teléfono y la imagen de nuestra empresa, la calidad en el servicio de atención telefónica, la satisfacción del usuario como resultado de nuestra labor profesional de atención y servicio, y la forma en que debemos tratar las llamadas de los clientes "difíciles".

El objetivo es lograr ofrecer un servicio de atención y gestión telefónica óptimo para asegurar la bondad del servicio prestado a nuestros clientes.

Objetivos

Lograr ofrecer un servicio de atención y gestión telefónica óptimo para lograr alcanzar una comprensión profunda de desarrollo y aseguramiento de la bondad del servicio prestado a nuestros clientes.

UNIDAD.- Elementos que intervienen en la comunicación telefónica

- La imagen a través del teléfono
- Elementos que intervienen en la comunicación telefónica
- La entonación
- La articulación
- El lenguaje
- El lenguaje negativo
- El lenguaje positivo

UNIDAD.- Actitudes al Teléfono

- La escucha activa
- Actitudes al Teléfono
- Actitud No defensiva
- Reglas básicas de recepción de llamadas

UNIDAD.- Fases de la recepción

- Fases de la recepción
- Acogida
- Descubrir necesidades
- Acción
- Llamadas de petición de información
- Anunciamos actuación

UNIDAD.- Tratamiento de reclamaciones

- Cómo reaccionar cuando un cliente grita por teléfono
- ¿Cuándo surge la reclamación?
- La actitud frente a una reclamación
- ¿Qué hacer para tratar al cliente enfadado?
- Expliquemos la solución y ofrezcamos satisfacción al cliente

Actividades Finales