

CURSO ONLINE

ATENCIÓN AL CLIENTE

ATENCIÓN TELEFÓNICA



OBJETIVOS

- Sensibilizar sobre la importancia de la calidad en el servicio y la necesidad de buscar los cero defectos.
- Conocer el proceso de comunicación, sus barreras y dificultades, destacando la necesidad de conseguir el feed-back de los clientes.
- Cómo comunicar eficazmente, cómo escuchar activamente, poniendo en práctica la asertividad y la empatía.
- Ver los factores que determinan la atención telefónica y cuáles son las buenas prácticas y recomendaciones para conseguir una atención telefónica exitosa.
- Aprender las técnicas de uso del teléfono como herramienta comercial: para concertar citas comerciales, para realizar ventas, para atender pedidos, etc.

PONTE EN CONTACTO CON NOSOTROS:

CURSO ONLINE

ATENCIÓN AL CLIENTE

ATENCIÓN TELEFÓNICA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. CALIDAD Y SERVICIO
 - 1.1. Introducción
 - 1.2. La importancia de la calidad del servicio
 - 1.3. Estrategia de servicio para los servicios
 - 1.4. Comunicación del servicio
 - 1.5. Caza de errores: a la conquista de cero defectos

2. COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA
 - 2.1. Introducción
 - 2.2. El proceso de comunicación
 - 2.3. Barreras y dificultades en la comunicación
 - 2.4. La importancia del feed-back en la relación con los clientes
 - 2.5. Cómo comunicar eficazmente
 - 2.6. El lenguaje verbal
 - 2.7. La escucha activa
 - 2.8. Inteligencia emocional, asertividad y empatía

3. ATENCIÓN TELEFÓNICA
 - 3.1. Introducción
 - 3.2. Factores determinantes en la atención telefónica
 - 3.2.1. La voz
 - 3.2.2. El lenguaje
 - 3.2.3. El silencio
 - 3.2.4. La sonrisa
 - 3.3. La conversación telefónica
 - 3.3.1. Hablando por teléfono
 - 3.3.2. Llamando por teléfono
 - 3.3.3. Recepción de llamadas

4. MARKETING TELEFÓNICO
 - 4.1. Introducción
 - 4.2. El teléfono, una herramienta comercial
 - 4.3. Atender llamadas de los clientes
 - 4.4. Técnica del uso del teléfono
 - 4.5. Estrategias decisivas en la venta por teléfono
 - 4.6. Uso del teléfono para concertar citas de ventas