

Categorías: Administración y gestión

OBJETIVOS

Aplicar las técnicas de atención y respuesta de llamadas más habituales del ámbito profesional específico, en los procesos de comunicación telefónica y telemática, identificando sus dificultades y tratamiento.

CONTENIDOS

1. Proceso. 2. Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado. 3. Prestaciones habituales para las empresas. 4. Medios y equipos. 5. Componentes de la atención telefónica: actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa. 6. Realización de llamadas efectivas. 7. Recogida y transmisión de mensajes. 8. Filtrado de llamadas. 9. Gestión de llamadas simultáneas. 10. Tratamiento de distintas categorías de llamadas. 11. El protocolo telefónico. 12. Videoconferencia, FAQ -preguntas de uso frecuente PUF-, foros -de mensajes, de opinión, de discusión-, SMS -servicio de mensajes cortos para móviles-, grupos de noticias -comunicación a través de Internet. 13. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.

