

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Mejorar las habilidades de comunicación y escucha activa para brindar un servicio excepcional al cliente a través del teléfono
- Aprender técnicas para manejar y resolver conflictos de manera eficaz en un entorno telefónico
- Adquirir conocimientos sobre cómo manejar llamadas en una variedad de situaciones y entornos
- Desarrollar habilidades para identificar las necesidades del cliente y ofrecer soluciones personalizadas a través del teléfono
- Mejorar la capacidad de trabajar en equipo y colaborar con otros miembros del personal para brindar un servicio integral al cliente a través del teléfono

CONTENIDOS

ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA

UNIDAD.- Elementos que intervienen en la comunicación telefónica

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

UNIDAD.- Actitudes al Teléfono

- La escucha activa
- Actitudes al Teléfono
- Reglas básicas de recepción de llamadas

UNIDAD.- Fases de la recepción

- Planificación
- Acogida
- Descubrir necesidades
- Acción
- Despedida
- Llamadas de petición de información

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?

Documentación

