

Modalidad: curso e-Learning Duración: 4 horas

Categorías: Comercio y marketing

## OBJETIVOS

- Desarrollar habilidades en la comunicación telefónica profesional en el sector financiero.
- Aprender técnicas para manejar y resolver problemas y quejas de los clientes de manera efectiva.
- Identificar las necesidades y expectativas de los clientes y proporcionar soluciones adecuadas.
- Mejorar la satisfacción del cliente y fomentar la lealtad a la empresa.
- Aprender a usar herramientas y sistemas telefónicos para mejorar la eficiencia y eficacia en la atención al cliente.
- Adquirir un conocimiento sólido de las normas y regulaciones en el sector financiero para brindar un servicio telefónico ético.
- Conocer las implicaciones de la Ley SAC.

## CONTENIDOS

### ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA (SECTOR FINANCIERO ESPAÑA)

#### 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

- Como reaccionar cuando un cliente grita por teléfono
- ¿Cuándo surge la reclamación?
- La actitud frente a una reclamación
- ¿Qué hacer para tratar al cliente enfadado?

#### UNIDAD.- Ley SAC

- Introducción a la #LeySAC
- Nuevos Estándares de Calidad en la Atención al Cliente según la #LeySAC
- Obligaciones para empresas y régimen sancionador #LeySAC
- ¿Qué mejora la nueva #LeySAC?

