

LA ATENCIÓN TELEFÓNICA



Dirigido a:

Toda persona que su trabajo le exija el uso habitual del teléfono.

Objetivos:

- Aumentar los conocimientos y habilidades en la comunicación telefónica.
- Conocer los elementos básicos en la comunicación telefónica y su importancia
- Recepción y emisión de llamadas
- Cómo ofrecer una imagen adecuada de la empresa a través del teléfono.
- Facilitar herramientas y habilidades de comunicación para buscar la excelencia en el trato al cliente.
- Conocer los procesos de resolución de reclamaciones.

Contenidos formativos:

MÓDULO 1: Introducción a la comunicación

- El objetivo de la atención telefónica
- Respetar procesos y protocolos de la empresa
- El proceso de comunicación
- La paradoja de la comunicación
- Las barreras de comunicación
- Ventajas e inconvenientes de la comunicación telefónica
- Como atender y superar las expectativas del cliente
- La importancia de una actitud positiva
- La calidad en la atención al cliente

MÓDULO 2: Componentes de la comunicación

- La voz, sintonía, tono...
- El lenguaje y las palabras
- La escucha eficaz
- El silencio
- Las preguntas adecuadas
- Como conseguir la confianza de nuestros clientes

MÓDULO 3: Emisión y recepción de llamadas



Cuidar el estado interno del gestor de llamadas

Recepción de llamadas

Emisión de llamadas

Distintos tipos de llamadas

El uso del contestador automático

Las distracciones

Modelo CIDECONITA

MÓDULO 4: Atención de quejas y reclamaciones

La emisión y recepción en el trato de reclamaciones

Resolución de reclamaciones

La actitud positiva

MÓDULO 5: La inteligencia emocional y su utilidad en la atención telefónica.

La asertividad como parte importante en la comunicación.

La empatía una clave comunicativa

Cuidar de nosotros (mental y emocionalmente) para cuidar del cliente

Duración: 20 Horas

Fecha Inicio: -

Fecha Fin: -

Horario: Consultar

Lugar Impartición: Avda. de Alicante, 73 03400

Precio: 260,00€ (50% del importe del curso al formalizar la matrícula y el resto al inicio del curso)

Descuentos:

Para Particulares:

- 30% de descuento a desempleados que presenten cartilla del paro en vigor y actualizada
- 30% de descuento a estudiantes (acreditado)

Para Autónomos:

- 15% de descuento a autónomos (acreditado) en el segundo curso o a la segunda persona de la misma empresa para el mismo curso. (Sólo aplicable a autónomos)
- 30% de descuento en la tercera matrícula si se realizan tres cursos dentro del mismo año

en Delfín Formación. Siempre que el importe del tercer curso sea igual o inferior al anterior. (Sólo aplicable a autónomos)

Para Empresas:

- 20% de descuento en la tercera matrícula para el mismo curso. (Descuento aplicable sólo a empresas)
- Firmando un contrato anual de formación, otorgamos un bono de formación para el gerente autónomo de un 20%. (Descuento aplicable sólo a empresas)

***Los descuentos no son acumulables entre sí.**

***Sólo se efectuará el descuento, si se paga la totalidad del curso al inicio del mismo.**

Tipo de Formación: Bonificable. Todos nuestros cursos son bonificables por la Fundación Tripartita.

Requisitos: Consultar

Calendario:

Estamos actualizando el contenido, perdona las molestias.

** Delfín Formación es una entidad inscrita y acreditada en el registro de Centros y Entidades de Formación Profesional para el Empleo de la Comunidad Valenciana.*