



ATENCIÓN TELEFÓNICA

SKU: 0294_V2

Horas [40](#)

OBJETIVOS

TENER CONOCIMIENTO DE LA IMPORTANCIA DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL OBJETIVO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE, CONOCER Y SABER UTILIZAR TODOS LOS ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN, SABER CUÁLES SON LAS POSIBLES REACCIONES DEL CLIENTE EN EL PROCESO DE VENTA, PODER CONTROLAR LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES QUE PUEDAN SURGIR EN BASE A LOS SERVICIOS O PRODUCTOS OFRECIDOS POR UNA EMPRESA O COMPAÑÍA,

CONTENIDO

Tema 1. Comunicación y atención telefónica.

- 1.1. Introducción
- 1.2. Atención al cliente
- 1.3. Atención telefónica
- 1.4. Elementos que intervienen en la atención telefónica
- 1.5. La atención telefónica como medio de venta y compra

Tema 2. Elementos que intervienen en la venta y compra de forma directa.

- 2.1. Proceso de comunicación
- 2.2. El medio de comunicación
- 2.3. El vendedor
- 2.4. El cliente

Tema 3. Proceso de comunicación.

- 3.1. Recepción de llamadas
- 3.2. Realización de llamadas
- 3.3. El Feedback-Escucha activa
- 3.4. La comunicación no verbal
- 3.5. La llamada en frío

Tema 4. Aspectos externos de gran influencia.

- 4.1. Concepto de atención al cliente en el siglo XXI
- 4.2. Proceso de cierre de la llamada
- 4.3. Superación de filtros
- 4.4. Los Teléfonos Móviles

Tema 5. La Televenta a través del teléfono.

- 5.1. Estrategias de venta
- 5.2. Telemarketing
- 5.3. Competencias de eficacia personal
- 5.4. Competencia de influencia
- 5.5. Empatía

Tema 6. Quejas y reclamaciones.

- 6.1. Acciones para analizar las necesidades del cliente
- 6.2. Acciones para responder al cliente
- 6.3. El comportamiento humano y el análisis de las necesidades de este
- 6.4. Una visión positiva de las quejas y reclamaciones
- 6.5. Orientaciones básicas y actitudes profesionales para atender las quejas y reclamaciones