

COMT011PO. ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES Y TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

SKU: PDCOMT011PO

Horas 40

OBJETIVOS

- **Objetivo general**
  - Utilizar las técnicas de comunicación telefónica, tanto a nivel de emisor como de receptor y gestionar de una manera rápida y eficaz las necesidades de los clientes.

- **Objetivos específicos**
  - Conocer las estrategias básicas para ofrecer un servido de calidad al cliente.
  - Conocer los distintos elementos que implica el proceso de comunicación.
  - Ser consciente de la importancia de la comunicación en el servicio con la finalidad de satisfacer al consumidor y a los empleados que prestan el servicio.
  - Aprender las estrategias idóneas para una correcta atención al cliente.
  - Saber la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente.
  - Conocer las distintas estrategias necesarias para gestionar adecuadamente las llamadas telefónicas.
  - Conocer las técnicas necesarias para proporcionar un servicio de atención al cliente, de modo que este sienta sus necesidades y expectativas satisfechas.
  - Conocer los fundamentos de PRL asociados a su función como teleoperadores.
  - Conocer los conceptos de sonrisa telefónica y escucha activa y valorarlos como recursos fundamentales en la gestión telefónica a clientes.
  - Comprender las actitudes con que los clientes acuden a los servicios de atención telefónica para poder ofrecer una ayuda eficaz.
  - Desarrollar la capacidad de responder a las solicitudes de los clientes con eficacia.
  - Conocer las distintas barreras comunicativas más frecuentes al teléfono para desarrollar estrategias adecuadas de gestión telefónica.
  - Conocer los distintos pasos que diferencian la atención telefónica a clientes de calidad.
  - Conocer el concepto de calidad, gestión y control de la calidad como parte del proceso de producción o prestación de servicios.
  - Capacitarse para aplicar los parámetros de un plan de gestión de la calidad para la mejora en la atención al cliente.
  - Reconocer los beneficios en cuanto a competitividad que aporta la aplicación de un plan de calidad en la

empresa.
- Conocer los documentos que rigen la normativa de calificación de calidad.
- Distinguir los conceptos de ciudadano/a y persona para conseguir una mejor atención al cliente.
- Conocer el proceso reclamación, queja y sugerencia para una adecuada gestión de cada una de ellas.
- Capacitarse para gestionar adecuadamente las distintas quejas, reclamaciones y sugerencias como responsables de atención telefónica de la empresa.
- Reconocer el valor de la información que nos aportan quejas, reclamaciones y sugerencias como oportunidades de negocio.
- Conocer el valor legal de quejas y reclamaciones como derechos del ciudadano y consumidor.
- Valorar el trabajo en grupo como una herramienta apropiada para la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Conocer completamente el proceso de atención al cliente
- Capacitarse para gestionar adecuadamente las solicitudes del cliente para proporcionar un servicio de atención telefónica eficaz.
- Conocer las situaciones más comunes que encontraremos día a día en el servicio de atención telefónica al cliente.
- Conocer el valor de las distintas herramientas estudiadas en el curso: feedback textual, escucha activa y asertividad.
- Valorar el trabajo en grupo como una herramienta apropiada para la gestión de la atención telefónica al cliente.

CONTENIDO

- **Unidad 1: La comunicación.**
  - La comunicación.
    - La comunicación y el ser humano
  - El proceso de comunicación.
    - Las funciones del lenguaje
  - La comunicación telefónica.
    - ¿Qué decimos y cómo hablamos?
  - Normas generales ante el teléfono.
    - Fases de la llamada telefónica
    - Gestión de distintas situaciones al teléfono
  - La voz.
    - Cuidados de la voz
- **Unidad 2: La comunicación telefónica efectiva.**
  - Fases de las llamadas.
    - La sonrisa telefónica
    - La apertura
    - La gestión con el cliente
    - El cierre
  - Escucha activa.

        - ¿Qué implica la escucha activa?
        - ¿Qué impide la escucha activa?
    - Las barreras comunicativas.

- **Unidad 3: La calidad del servicio.**
    - Servicio de calidad a la ciudadanía.
        - Calidad intrínseca
        - Sistemas de control
        - Normalización
    - Concepto y características de la calidad del servicio.
        - Beneficios
        - Principios de la gestión de la calidad
        - Objeto
        - Calidad y satisfacción de la clientela
    - El/la ciudadano/a como persona.

- **Unidad 4: Tratamiento de situaciones conflictivas.**
    - Reclamaciones.
        - Quejas y reclamaciones
        - Diferencias y consecuencias entre quejas y hojas de reclamaciones I
        - Diferencias y consecuencias entre quejas y hojas de reclamaciones II
    - Desarrollo de reclamaciones.
        - Fase 0: Designación de una unidad de gestión de quejas y sugerencias
        - Fase 1: Preparación de la unidad de quejas y sugerencias
        - Fase 2: Comunicación interna
        - Fase 3: Procedimiento de gestión de quejas y reclamaciones
        - Fase 4: Seguimiento de la gestión de quejas y sugerencias
        - Tramitación: procedimiento y consecuencias de las reclamaciones
    - Respuesta a reclamaciones previas.
        - Resolución extrajudicial de reclamaciones: ventajas y procedimientos
        - Clasificación de las sanciones

- **Unidad 5: Contenidos prácticos.**
    - Ejemplificar la actuación en torno a una situación real con el cliente.
    - Ilustrar las características y las tipologías de los clientes.
        - El cliente enfadado
        - El cliente confundido
        - El cliente extranjero
        - El cliente sabiondo
        - El cliente agradecido
    - Enunciar aquellos elementos fundamentales de la comunicación para establecer relaciones internas y externas en la organización.
        - Conceptos básicos
        - Elementos de la comunicación
        - El análisis de la comunicación en la atención al cliente
        - La comunicación interna de la empresa

        - Claves para una comunicación interna eficaz
    - Desarrollar la escucha activa dando feedback textual. o El feedback textual
    - Describir los tipos de barreras que existen en la comunicación.
        - Ruido
        - Retorno insuficiente
        - Medio de comunicación adecuado I: Comunicación oral
        - Medio de comunicación adecuado II: Comunicación escrita
        - Barreras mentales
        - Barrera de la adecuación
        - Barreras de espacio y tiempo
        - Barrera de la empatía y otras relaciones
    - Describir la imagen que podemos dar a un cliente.
    - Reconocer la tipología de cliente de una serie de ejemplos.
    - Reconocer la utilización de las habilidades de asertividad y la simpatía en casos.
        - Consejos para una comunicación asertiva
    - Manejar una situación conflictiva dada con un cliente.