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

GRUPO MARTÍNEZ Y ASOCIADOS
965 34 06 25
607 74 52 82
info@delfinformacion.es
www.delfinformacion.com
Desarrollo Comercial y Marketing

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 molestías.

** 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.*

** Si tienes cualquier duda, por favor llámanos al 965 34 06 25 o envíanos un WhatsApp al 607 74 52 82, te responderemos lo más rápido posible.*