

## 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.*

*\* 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.*