

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.*

** Sólo se considera como alumno/a matriculado/a en el curso a aquella persona que haya completado la ficha de inscripción y pagado el importe total de la acción formativa antes del inicio del curso. Delfín formación se reserva el derecho a anular o aplazar este curso si no se llega a cubrir un mínimo de inscripciones.*