

ONA10155 Atención telefónica (12 horas)

Objetivos:

Sensibilizar sobre la importancia de la calidad en el servicio y la necesidad de buscar los cero defectos.

Conocer el proceso de comunicación, sus barreras y dificultades, destacando la necesidad de conseguir el feed-back de los clientes.

Cómo comunicar eficazmente, cómo escuchar activamente, poniendo en práctica la asertividad y la empatía.

Ver los factores que determinan la atención telefónica y cuáles son las buenas prácticas y recomendaciones para conseguir una atención telefónica exitosa.

Aprender las técnicas de uso del teléfono como herramienta comercial: para concertar citas comerciales, para realizar ventas, para atender pedidos, etc.

Índice:

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.CALIDAD Y SERVICIO

1.1.Introducción

1.2.La importancia de la calidad del servicio

1.3.Estrategia de servicio para los servicios

1.4.Comunicación del servicio

1.5.Caza de errores: a la conquista de cero defectos

2.COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

2.1.Introducción

2.2.El proceso de comunicación

2.3.Barreras y dificultades en la comunicación

2.4.La importancia del feed-back en la relación con los clientes

2.5.Cómo comunicar eficazmente

2.6.El lenguaje verbal

2.7.La escucha activa

2.8.Inteligencia emocional, asertividad y empatía

3.ATENCIÓN TELEFÓNICA

3.1.Introducción

3.2.Factores determinantes en la atención telefónica

3.2.1.La voz

3.2.2.El lenguaje

3.2.3.El silencio

3.2.4.La sonrisa

3.3.La conversación telefónica

3.3.1.Hablando por teléfono

3.3.2.Llamando por teléfono

3.3.3.Recepción de llamadas

4.MARKETING TELEFÓNICO

4.1.Introducción

4.2.El teléfono, una herramienta comercial

4.3.Atender llamadas de los clientes

ONA10155 Atención telefónica (12 horas)

4.4. Técnica del uso del teléfono

4.5. Estrategias decisivas en la venta por teléfono

4.6. Uso del teléfono para concertar citas de ventas