



Formación
Online

300 horas



Guía Básica de Atención Telefónica al Cliente

Comercio y *Marketing*

Cursos profesionales |



www.ceiforestudios.com



Curso profesional

En los últimos tiempos el teléfono se ha convertido en uno de los medios de comunicación más utilizados tanto en nuestra vida personal como a nivel laboral.

Es de vital importancia para nuestro desarrollo profesional saber utilizarlo de manera adecuada y competente, ya que transmite la imagen de la empresa, de sus productos y servicios así como de su personal.

informacion@ceiforestudios.com 918 277 096/ +34 653 290216



Índice

I.	¿Cuáles son los requisitos?	04
II.	¿A quién va dirigido?	04
III.	Temario	05 - 06
IV.	Objetivos	06
V.	Metodología	07
VI.	Prácticas en Empresas	07
VII.	Salidas Profesionales	07

¿Cuáles son los requisitos?



Responsables de comunicación y marketing.



Personal administrativo y secretariado.

¿A quién va dirigido?

Curso dirigido a todas aquellas personas interesadas en desarrollar su labor profesional dentro del ámbito de la comunicación y la atención telefónica.



Especialmente destinado a aquellos profesionales sobre los que recae la responsabilidad de atender de manera directa a los clientes.



Temario



Módulo 1

LA VOZ

- 1.1 Introducción.
- 1.2 Producción de la voz.
- 1.3 La claridad de las palabras.
- 1.4 El volumen y el color de la voz.
- 1.5 El ritmo de las palabras.
- 1.6 El juego vocal.
- 1.7 Técnica vocal.

Módulo 2

HABILIDADES

- 2.1 Introducción.
- 2.2 La personalidad.
- 2.3 La empatía.
- 2.4 Inteligencia emocional.
- 2.5 Establecer vínculos.
- 2.6 Decálogo para fomentar un crecimiento interior sano.

Módulo 3

ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 3.1 Introducción.
- 3.2 La escucha.
- 3.3 Modales Telefónicos.
- 3.4 Reglas de Cortesía Telefónica.
- 3.5 Qué decir y qué no decir.
- 3.6 Las Objeciones del cliente.
- 3.7 Reclamaciones del cliente.
- 3.8 Tratamiento del interlocutor enfadado.
- 3.9 La utilidad de las preguntas guía.
- 3.10 Comunicación por recapitulación.
- 3.11 Vender por medio del servicio.

Objetivos



Aprender la forma más adecuada de dirigirse a clientes y empresas.



Conocer el procedimiento correcto para atender las llamadas recibidas.



Afrontar diferentes situaciones y comunicar noticias de distinta índole.



Analizar las claves para tener una actitud positiva y asertiva en la comunicación telefónica.

Metodología

- Impulsamos el aprendizaje continuo de nuestros alumnos minimizando dificultades.
- Utilizamos programas formativos de alta calidad que permiten un óptimo desarrollo académico del alumno.
- Formación *e-learning* con las últimas tecnologías.
- Seguimiento continuo de cada estudiante, de manera que siempre vas a tener un tutor a tu disposición.
- Sin desplazarte de casa con gran disponibilidad horaria al decidir tú en qué momento del día estudiar.
- Herramientas y recursos didácticos en continua actualización.

Prácticas en empresas



Podrá hacer 300 horas de prácticas en empresas cercanas a su zona.



Inscripción voluntaria en nuestra bolsa de empleo activa.

Salidas profesionales

Telefonista/ Tele-operador.

Gestión de quejas.

Departamentos de Recursos Humanos y de Gestión.



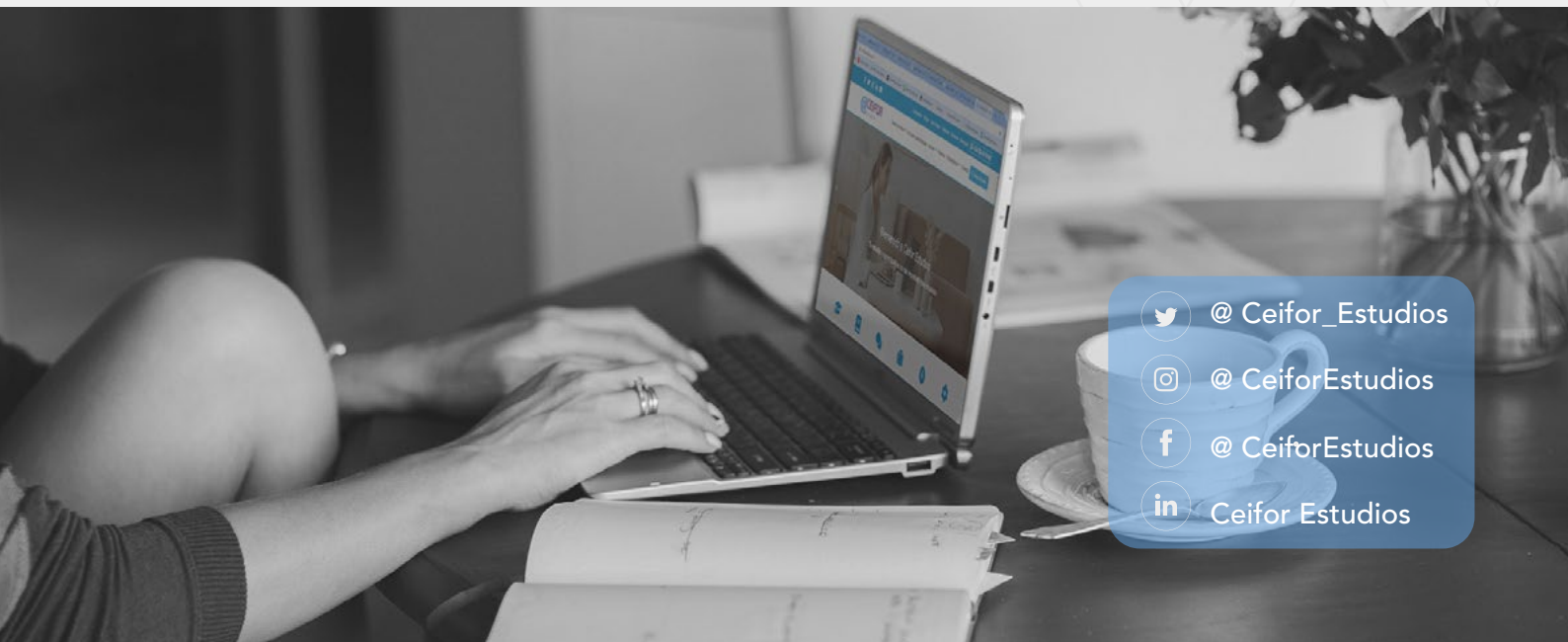


informacion@ceiforestudios.com

918 277 096 / +34 653 290216

Calle Mayor 4, piso 5 oficina 579
(28013) Madrid

www.ceiforestudios.com



 @ Ceifor_Estudios

 @ CeiforEstudios

 @ CeiforEstudios

 Ceifor Estudios