



Atención y gestión telefónica eficaz (en el Sector Comercio)

 Duración: 5.00 horas

Descripción

En este curso trabajaremos diversos aspectos relacionados con el uso del teléfono y la imagen de nuestra entidad, la calidad en el servicio de atención telefónica, la satisfacción del usuario como resultado de nuestra labor profesional de atención y servicio, la tipología de llamadas y cliente, o cómo tratar las llamadas de clientes "difíciles".

Objetivos

- Lograr ofrecer un servicio de atención y gestión telefónica óptimo para lograr alcanzar una comprensión profunda de desarrollo y aseguramiento de la bondad del servicio prestado a nuestros clientes.

Contenidos

- La imagen a través del teléfono
- Elementos que interviene en la comunicación telefónica
- La entonación
- La articulación
- El lenguaje
- El lenguaje positivo y negativo
- La escucha activa
- Actitudes al teléfono
- Actitud no defensiva
- Reglas básicas de recepción de llamadas

- Fases de la recepción
- Acogida
- Descubrir necesidades
- Acción
- Llamadas de petición de información
- Anunciamos actuación
- Tratamiento de reclamaciones