



# Atención y Gestión Telefónica (Sector Financiero)

Código: 659673

Duración: 4.00 horas

## Descripción

---

Este curso está diseñado para ayudar a los participantes a desarrollar habilidades en la atención telefónica en el sector financiero. A través de una combinación de teoría y práctica, los participantes aprenderán a comunicarse de manera efectiva y profesional con los clientes, manejar llamadas difíciles y proporcionar un servicio excepcional al cliente.

## Objetivos

---

- Desarrollar habilidades en la comunicación telefónica profesional en el sector financiero.
- Aprender técnicas para manejar y resolver problemas y quejas de los clientes de manera efectiva.
- Identificar las necesidades y expectativas de los clientes y proporcionar soluciones adecuadas.
- Mejorar la satisfacción del cliente y fomentar la lealtad a la empresa.
- Aprender a usar herramientas y sistemas telefónicos para mejorar la eficiencia y eficacia en la atención al cliente.
- Adquirir un conocimiento sólido de las normas y regulaciones en el sector financiero para brindar un servicio telefónico ético.

## **ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA (SECTOR FINANCIERO)**

### **UNIDAD.- Elementos que intervienen en la comunicación telefónica**

- La imagen a través del teléfono
- Elementos que intervienen en la comunicación telefónica
- La entonación
- El lenguaje

### **UNIDAD.- Actitudes al Teléfono**

- La escucha activa
- Actitudes al Teléfono
- Reglas básicas de recepción de llamadas

### **UNIDAD.- Fases de la recepción**

- Planificación
- Acogida
- Descubrir necesidades
- Acción
- Despedida
- Llamadas de petición de información

### **UNIDAD.- Tratamiento de reclamaciones**

- Cómo reaccionar cuando un cliente grita por teléfono
- ¿Cuándo surge la reclamación?
- La actitud frente a una reclamación
- ¿Qué hacer para tratar al cliente enfadado?

### **Documentación**