



# Atención y Gestión Telefónica

Código: 438117

Duración: 6.00 horas

## Descripción

---

El presente curso pretende trabajar diversos aspectos relacionados con el uso del teléfono y la imagen de nuestra empresa, la calidad en el servicio de atención telefónica, la satisfacción del usuario como resultado de nuestra labor profesional de atención y servicio, y la forma en que debemos tratar las llamadas de los clientes "difíciles".

El objetivo es lograr ofrecer un servicio de atención y gestión telefónica óptimo para asegurar la bondad del servicio prestado a nuestros clientes.

## 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.

### **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**