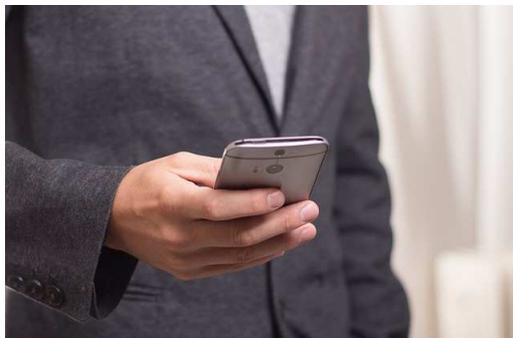


TÉCNICAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA



AREA FORMATIVA

DURACIÓN

MODALIDAD

TRANSVERSAL

30/16 horas

MIXTA/ PRESENCIAL

OBJETIVOS:

- Instruir y desarrollar las herramientas y conocimientos necesarios para optimizar la gestión comercial y desarrollar con éxito las principales técnicas de atención telefónica

CONTENIDOS:

1. INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN
 - EL PROCESO DE COMUNICACIÓN
 - LAS BARRERAS DE COMUNICACIÓN
2. COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN
 - LA VOZ EL LENGUAJE Y LAS PALABRAS
3. EMISIÓN Y RECEPCIÓN DE LLAMADAS
 - ESTRUCTURA BÁSICA DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.
 - EMISIÓN DE LLAMADAS.
 - RECEPCIÓN DE LLAMADAS.
4. TÉCNICAS PARA UNA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EFICAZ
 - LOS FAVORECEDORES DE LA COMUNICACIÓN
 - ESCUCHAR ADECUADAMENTE
 - CÓMO CREAR UNA IMAGEN PROFESIONAL
5. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
 - QUÉ ES UN CONFLICTO
 - RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
 - MANEJAR CLIENTES DIFÍCILES O ESPECIALES

MATERIAL:

El alumno recibirá un manual didáctico, cuaderno de notas y bolígrafo.

PRESUPUESTO:

MIXTA **210 €** (25 horas teoría On line, 4 horas prácticas y 1 hora evaluación)

PRESENCIAL **210 €** (mínimo 2 participantes, 10 horas teoría en aula, 5 horas prácticas y 1 hora evaluación)

OBSERVACIONES:

Las prácticas se realizarán en las instalaciones de la propia empresa y la formación teórica en nuestras instalaciones en Parque empresarial Nuevo Torneo (Sevilla) (Consultar posibilidad de desplazamiento del monitor a las instalaciones del cliente) En el caso de la formación On line se realizará a través de nuestra plataforma de teleformación.

<http://inerziaformadores.com/teleformacion/my/>

PERFIL DEL MONITOR:

Diplomatura universitaria o equivalente relacionada con la materia a impartir. Título acreditativo de conocimientos en la materia . Capacidad pedagógica acreditada y con experiencia profesional en la familia profesional

***NOTAS: Se admiten cambios en los contenidos y en la distribución de horas. Los precios incluyen la gestión de la bonificación a través de la Fundación Tripartita.**