ABIRE
FORMACIÓN

Atención telefonica

MODALIDAD Teleformación

DURACIÓN 25 H

OBJETIVOS

- Tener conocimiento de la importancia del proceso de comunicación con el objetivo de la atención al cliente.
- Conocer y saber utilizar todos los elementos que intervienen en el proceso de comunicación.
- Saber cuáles son las posibles reacciones del cliente en el proceso de venta.
- Poder controlar las quejas y reclamaciones que puedan surgir en base a los servicios o productos ofrecidos por una empresa o compañía.

CONTENIDOS

UD1. Comunicación y atención telefónica.
1.1. Introducción.
1.2. Atención al cliente.
1.3. Atención telefónica.
1.4. Elementos que intervienen en la atención telefónica.
1.5. La atención telefónica como medio de venta y compra.

UD2. Elementos que intervienen en la venta y compra de forma directa.
2.1. Proceso de comunicación.
2.2. El medio de comunicación.
2.3. El vendedor.
2.4. El cliente.

UD3. Proceso de comunicación.
3.1. Recepción de llamadas.
3.2. Realización de llamadas.
3.3. El Feedback-Escucha activa.
3.4. La comunicación no verbal.
3.5. La llamada en frío.

UD4. Aspectos externos de gran influencia.
4.1. Concepto de atención al cliente en el siglo XXI.

4.2. Proceso de cierre de la llamada.
4.3. Superación de filtros.
4.4. Los Teléfonos Móviles.

UD5. La Televenta a través del teléfono.
5.1. Estrategias de venta.
5.2. Telemarketing.
5.3. Competencias de eficacia personal.
5.4. Competencia de influencia.
5.5. Empatía.

UD6. Quejas y reclamaciones.
6.1. Acciones para analizar las necesidades del cliente.
6.2. Acciones para responder al cliente.
6.3. El comportamiento humano y el análisis de las necesidades de este.
6.4. Una visión positiva de las quejas y reclamaciones.
6.5. Orientaciones básicas y actitudes profesionales para atender las quejas y reclamaciones.