

## Duración

50 horas

## Objetivos

Sensibilizar sobre la importancia de la atención al público en la imagen de la Institución y en la calidad del servicio. Desarrollar habilidades comunicativas. Descubrir puntos concretos aplicables que nos ayuden en la tarea de atención al público telefónico.

## Contenidos

- ☑ **Calidad y servicio. Importancia del servicio.**
- ☑ **La estrategia del servicio.**
  - ✓ El cliente es el rey.
  - ✓ Estrategias de servicio de productos y de servicio para los servicios.
- ☑ **La comunicación del servicio. Normas de calidad.**
  - ✓ Reducir el riesgo y materializar el servicio.
  - ✓ Motivar al personal.
  - ✓ Normas de calidad del servicio.
  - ✓ Hacia la búsqueda del cero defectos.
- ☑ **Atención al público.**
  - ✓ La acogida.
  - ✓ Clasificación de los clientes.
  - ✓ Tratamiento de reclamaciones.
- ☑ **Las ventas. Motivación del comprador.**
  - ✓ La empresa y las ventas.
  - ✓ Tipos de ventas.
  - ✓ El vendedor.
  - ✓ La venta y las técnicas de comunicación.
  - ✓ Creación de un equipo de ventas.
  - ✓ Publicidad y ventas.
  - ✓ Relaciones públicas y ventas.
  - ✓ Factores determinantes de la compra.
  - ✓ Compra, necesidad y motivación.
  - ✓ Cualidades, ventajas y prioridades.
  - ✓ Cualidades de los productos.
  - ✓ Identificación y ciclo de vida de los productos.
  - ✓ Tipologías de clientes.
- ☑ **Elementos y fases de una conversación telefónica.**
  - ✓ La actitud.
  - ✓ Identificación del comunicante.
  - ✓ Empleo del teléfono dentro de la empresa.
  - ✓ Problemas de organización general.

- ✓ Elementos y fases de una conversación telefónica.
- ✓ **Comunicación en la venta. El acto de la venta.**
  - ✓ El proceso de comunicación.
  - ✓ La comunicación en la venta.
  - ✓ La credibilidad del vendedor.
  - ✓ El conocimiento del producto.
  - ✓ La expresión oral.
  - ✓ Escuchar con eficacia.
  - ✓ La negociación: fases y estrategias.
  - ✓ La argumentación de ventas y sus claves.
  - ✓ Las objeciones y su tratamiento.
  - ✓ El cierre de la venta: métodos y técnicas.
- ✓ **El teléfono y su empleo.**
  - ✓ Clases de teléfonos.
  - ✓ Empleo del teléfono.
  - ✓ Diferentes tipos de llamadas
- ✓ **Publicidad y venta por teléfono. Atender pedidos y dar información. Atención de reclamaciones.**
  - ✓ Publicidad por teléfono.
  - ✓ Venta por teléfono.
  - ✓ Reglas básicas para atender pedidos.
  - ✓ ¿Cómo dar información correctamente?
  - ✓ Pautas generales ante quejas.
- ✓ **Las ventas. Motivación del comprador.**
  - ✓ Capacidades del vendedor.
  - ✓ Objetivos y funciones del vendedor.
  - ✓ La personalidad del vendedor.
  - ✓ Factores que influyen sobre el vendedor: autoconfianza, estrés y relajación.
- ✓ **La telefonista y su formación.**
  - ✓ Cualidades de la telefonista.
  - ✓ Instrucciones a la telefonista.
- ✓ **Instrucciones al personal de la empresa.**
  - ✓ Recepción de comunicaciones.
  - ✓ Realización de llamadas.
  - ✓ Traspasos, ausencias y encargos
- ✓ **Diferentes formas de hablar con la gente.**
  - ✓ Utilización del lenguaje correcto.
  - ✓ Control de la voz y del lenguaje.
  - ✓ Diferentes formas de hablar con la gente.
  - ✓ Actitudes positivas y negativas en el trato telefónico.
- ✓ **Organización administrativa del servicio telefónico.**
  - ✓ Diferentes documentos administrativos del servicio telefónico.