

## DESCRIPCIÓN

---

El presente curso pretende trabajar diversos aspectos relacionados con el uso del teléfono y la imagen de nuestra entidad, la calidad en el servicio de atención telefónica, la satisfacción del usuario como resultado de nuestra labor profesional de atención y servicio, la tipología de llamadas y cliente, o cómo tratar las llamadas de clientes "difíciles".

El curso incluye diferentes vídeos de rol play y simulaciones.

## 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.

## CONTENIDOS

---

- La imagen a través del teléfono
- Elementos que interviene en la comunicación telefónica
- La entonación
- La articulación
- El lenguaje
- El lenguaje positivo y negativo
- La escucha activa
- Actitudes al teléfono
- Actitud no defensiva
- Reglas básicas de recepción de llamadas
- Fases de la recepción
- Acogida
- Descubrir necesidades
- Acción
- Llamadas de petición de información
- Anunciamos actuación
- Tratamiento de reclamaciones