

# ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA

5  
HORAS

## 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 - Actitud 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