

ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA (EN EL SECTOR FINANCIERO)

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

UNIDAD 1: LA IMAGEN A TRAVÉS DEL TELÉFONO

UNIDAD 2: ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

UNIDAD 3: LA ENTONACIÓN

UNIDAD 4: LA ARTICULACIÓN

UNIDAD 5: EL LENGUAJE

UNIDAD 6: EL LENGUAJE POSITIVO Y NEGATIVO

UNIDAD 7: LA ESCUCHA ACTIVA

UNIDAD 8: ACTITUDES AL TELÉFONO

UNIDAD 9: ACTITUD NO DEFENSIVA

UNIDAD 10: REGLAS BÁSICAS DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS

UNIDAD 11: FASES DE LA RECEPCIÓN

UNIDAD 12: ACOGIDA

UNIDAD 13: DESCUBRIR NECESIDADES

UNIDAD 14: ACCIÓN

UNIDAD 15: LLAMADAS DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN

UNIDAD 16: ANUNCIEMOS ACTUACIÓN

UNIDAD 17: TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES