

## Atención telefónica



**Área:** COMERCIO Y MARKETING

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 40 h

**Precio:** 15.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

## CÓDIGO

0080

## 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

### Tema 1. 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

### Tema 2. 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

### Tema 3. 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

#### **Tema 4. 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

#### **Tema 5. 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

#### **Tema 6. 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

## **METODOLOGIA**

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

## **REQUISITOS**

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.