

Habilidades Directivas: Atención telefónica

- Ø **Modalidad:** Presencial.
- Ø **Duración:** A concretar con empresa cliente
- Ø **Precio:** A concretar con empresa cliente
- Ø **Objetivos:**

Llevar a cabo comunicaciones eficaces y eficientes con el cliente
Desarrollar las competencias que permita aplicar un proceso satisfactorio de atención al Cliente
Mejorar la calidad de servicio percibida por los clientes.
Controlar las situaciones conflictivas con el cliente y reducir su probabilidad de ocurrencia.
Mejorar la calidad de Atención Telefónica.

- Ø **Contenidos:**

Comunicación efectiva

La comunicación
Las cinco claves de la comunicación
Los estilos de comunicación
La empatía y la asertividad
La comunicación en los equipos de trabajo: Un objetivo común

Iniciativa e innovación

Clip 1.El proceso de innovación
Clip 2.Voluntad, tolerancia a la frustración y creatividad
Clip 3.Perseverancia, mejora continua y proactividad
Clip 4.Compromiso, impacto y evaluación de riesgos
Clip 5.Visión, proactividad y adaptabilidad

Atención telefónica

Conceptos básicos y etapas a seguir en las llamadas telefónicas
Tipologías de clientes y estilos de comunicación
Habilidades Conversacionales I
Habilidades Conversacionales II
Cómo hacer frente a las quejas, dudas y consultas

Orientación al cliente

El ciclo del servicio y momentos de la verdad
Tipologías de clientes y aspectos de la Comunicación
Identificar y evaluar las necesidades de los clientes
Las quejas como oportunidades
Buenas prácticas en el servicio del cliente