



ATENCIÓN AL CLIENTE

MÓDULO 2: GESTIÓN TELEFÓNICA CON CLIENTES

Objetivos

La gestión telefónica con clientes es una de las actividades que más se desarrolla en la mayoría de las empresas. Su importancia es cada vez mayor, dado que los mercados ya no se limitan al ámbito local o regional; una empresa actual tiene que operar en mercados muy distantes y el teléfono es la solución más económica y rápida para contactar con los clientes.

El objetivo del presente curso es capacitar al usuario para utilizar eficazmente el teléfono como instrumento para la gestión comercial.

Al finalizar la formación a través de las distintas unidades, el usuario será capaz de:

- ◆ Identificar las fases de llamada telefónica
- ◆ Discriminar los parámetros de la comunicación telefónica
- ◆ Prepararse para realizar una llamada telefónica
- ◆ Manejar las habilidades de la comunicación telefónica
- ◆ Resolver incidencias de las comunicaciones telefónicas

Duración

10 horas (formación online + material complementario)

Plazo

El alumno dispondrá de un plazo máximo de 6 semanas para la realización del curso.

Diploma

Al finalizar el curso, el alumno obtendrá un Diploma acreditativo de CONDUCTA FORMACIÓN de la realización del curso.

Observaciones

El curso dará comienzo cuando el alumno formalice la matrícula.



ATENCIÓN AL CLIENTE

MÓDULO 2: GESTIÓN TELEFÓNICA CON CLIENTES

Contenidos

- ◆ **Identificar las fases de la llamada telefónica**
 - ü Las fases de una llamada
 - ü Criterios para planificar una llamada telefónica
 - ü El primer contacto: saludo e identificación
 - ü El motivo de la llamada
 - ü Resolución de la demanda
 - ü Cierre y despedida

- ◆ **Discriminar los parámetros de la comunicación telefónica**
 - ü Consideraciones generales sobre la comunicación
 - ü Particularidades de la comunicación telefónica
 - ü El lenguaje paraverbal: el manejo de la voz
 - ü Lenguaje verbal o el contenido del habla
 - ü El manejo del silencio telefónico

- ◆ **Prepararse para realizar una llamada telefónica**
 - ü Preparar el escenario físico y los recursos
 - ü El estado emocional
 - ü Reducción de la ansiedad
 - ü Respirar correctamente: la respiración diafragmática
 - ü La técnica de las autoinstrucciones

- ◆ **Manejar las habilidades de la comunicación telefónica**
 - ü Habilidades básicas
 - ü Escucha activa
 - ü Empatía
 - ü Preguntas
 - ü Reformular
 - ü Manejo de la hostilidad
 - ü Habilidades asertivas



ATENCIÓN AL CLIENTE

MÓDULO 2: GESTIÓN TELEFÓNICA CON CLIENTES EN EL SECTOR FINANCIERO

Contenidos (cont.)

- ◆ Resolver incidencias la comunicación telefónica
 - ü Presentación
 - ü Detección
 - ü Concertación y argumentación
 - ü Cierre
 - ü Despedida