



APRENDE A UTILIZAR EL TELÉFONO EFICAZMENTE COMO HERRAMIENTA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

DURACIÓN

8 horas

CALENDARIO



14 y 16 de enero de 2019,
de 09:30 a 13:30h

LUGAR



Tempo Consultoría Integral
Av. Diagonal, 442, 3º 2ª, 08037
Barcelona, Casa Comalat Tel
93.611.63.60

IMPORTE



175€

¡Bonifícate este curso! **Tempo** puede realizar las gestiones ante la Fundación Estatal.

Importe bonificable: 104€

En muchas ocasiones el contacto con tus clientes, actuales o potenciales, se da a través de una comunicación telefónica. Se pone en juego la imagen de la empresa, a través de un **medio que no tiene la riqueza de la relación cara a cara.**

La correcta relación con los clientes permite a las empresas conocer sus necesidades y expectativas. Las buenas relaciones con los clientes pueden constituir una ventaja competitiva real.

Por lo tanto, **invertir en la atención al cliente no es un gasto, es rentabilidad para la empresa.**

Formación atención al cliente es un curso práctico.

Curso atención telefónica al cliente es un curso útil con simulaciones.



OBJETIVOS



- Desarrollar las habilidades de comunicación suficientes para mantener una atención telefónica de calidad.
- Adquirir conocimientos sobre los fundamentos de comunicación eficaz.
- Sensibilizar sobre la importancia de la atención al cliente en la imagen de la organización.

CONTENIDOS



1. La comunicación con el cliente

- 1.1. ¿Qué entendemos **por clientes** y tipologías de clientes
- 1.2. ¿**Qué está pasando** con los clientes? ¿**Qué quieren** los clientes?
- 1.3. Nuevas **tendencias** de clientes y sus expectativas
- 1.4. Siete reglas para tratar **las expectativas** de clientes

2. Calidad y servicio

- 2.1. **Que entendemos** por calidad y **calidad percibida por el cliente**
- 2.2. **La importancia de la** calidad en la atención **al cliente**
- 2.3. Cinco niveles **de la calidad en la atención al cliente**
- 2.4. **Cultura de servicio** y perfil profesional **del personal de atención al cliente**

3. Competencias comunicativas aplicadas a la atención telefónica

- 3.1. Comunicación vs Comunicación eficaz
- 3.2. Reglas para generar *feedback*
- 3.3. Leyes de la **comunicación** y sus barreras
- 3.4. Pautas **para superar** las barreras de comunicación

4. Tratamiento de quejas

- 4.1. ¿**Cómo** canalizar **las quejas**?
- 4.2. **La actitud ante el cliente. La asertividad**