



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

DURACIÓN

8 horas

CALENDARIO



20 y 22 de octubre de 2020, 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



195€ +IVA

¡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**