

Atención y Gestión Telefónica

Duración: 29 horas.

Modalidad: online

Contenidos

• 1. Atención y Gestión Telefónica

- Atención y Gestión Telefónica
- Actividad I: Atención Telefónica de Reclamaciones
- La imagen a través del teléfono
- La imagen a través del teléfono (II)
- Elementos que intervienen en la comunicación telefónica
- Elementos que intervienen en la comunicación telefónica (II)
- La entonación
- La articulación
- El lenguaje
- El lenguaje negativo
- El lenguaje positivo
- La escucha activa
- La escucha activa (II)
- Actitudes al Teléfono
- Actitudes al Teléfono (II)
- Actitud No defensiva
- Reglas básicas de recepción de llamadas
- Fases de la recepción
- Acogida

- Descubrir necesidades
- Actividad II: Elementos de la Comunicación Telefónica en la Recepción de Llamadas de Reclamación
- Descubrir necesidades (II)
- Acción
- Llamadas de petición de información
- Anunciamos actuación
- Actividad III: Satisfacer las expectativas del cliente en la atención telefónica
- Tratamiento de reclamaciones
- Tratamiento de reclamaciones (II)
- Tratamiento de reclamaciones (III)
- Tratamiento de reclamaciones (IV)
- Tratamiento de reclamaciones (V)
- Caso Práctico
- Documentación
- **2. Test Final**
 - Test Final