

Atención telefónica a clientes y tratamiento de situaciones difíciles



Área: Marketing y Ventas
Modalidad: Teleformación
Duración: 20 h
Precio: 150.00€

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
 [Tienda online](#)
[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Utilizar las técnicas de comunicación telefónica, tanto a nivel de emisor como de receptor y gestionar de una manera rápida y eficaz las necesidades de los clientes.

CONTENIDOS

1 La comunicación

- 1.1 La comunicación
- 1.2 El proceso de comunicación
- 1.3 La comunicación verbal y no verbal
- 1.4 Tipos de comunicación no verbal
- 1.5 Diferencias entre comunicación verbal y no verbal

2 La comunicación telefónica

- 2.1 La comunicación en la atención al cliente
- 2.2 Características de la comunicación telefónica
- 2.3 Componentes de la comunicación telefónica
- 2.4 Comunicación y atención telefónica
- 2.5 Modelos de comunicación telefónica
- 2.6 El teléfono y su uso
- 2.7 La telefonía móvil en la atención comercial
- 2.8 Elementos que intervienen en la atención telefónica

3 Normas generales ante el teléfono

- 3.1 Preparación
- 3.2 El tono de voz
- 3.3 La actitud personal

EMAIL: info@mferrerconsultores.com
TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



- 3.4 Habilidades comunicativas
- 3.5 Expresión verbal a través del teléfono
- 3.6 Las reglas de cortesía

4 La voz como herramienta

- 4.1 Los elementos que configuran la voz
- 4.2 Tono de voz
- 4.3 La intensidad o volumen de la voz
- 4.4 Velocidad con la que hablamos
- 4.5 La elocución de la voz
- 4.6 La articulación y vocalización, además de la dicción de las palabras
- 4.7 Silencios y pausas para realzar los aspectos que queremos destacar
- 4.8 Elementos que intervienen en el deterioro de la voz

5 La atención telefónica como medio de venta y compra

- 5.1 Introducción
- 5.2 Principales sectores empresariales consumidores de los servicios de telemarketing
- 5.3 Externalización de la atención al cliente - Call Center y Contact Center
- 5.4 CRM
- 5.5 El teleoperador
- 5.6 Cuestionario: Cuestionario repaso del tema 1 al 5

6 La comunicación telefónica efectiva

- 6.1 Fases de las llamadas
- 6.2 Protocolo de atención telefónica
- 6.3 Realización de llamadas
- 6.4 Recepción de llamadas
- 6.5 La correcta atención telefónica
- 6.6 Expresiones inadecuadas y que NO se deben decir
- 6.7 El deletreo

7 Escucha activa

- 7.1 Elementos de la escucha activa
- 7.2 Importancia de la escucha activa
- 7.3 Técnicas de escucha activa
- 7.4 Recomendaciones para escuchar de forma activa
- 7.5 Habilidades sociales

8 Las barreras comunicativas

- 8.1 Barreras comunicativas a través del teléfono
- 8.2 Recomendaciones para superar las barreras comunicativas
- 8.3 Cuestionario: Cuestionario repaso del tema 6 al 8

9 La calidad del servicio

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>

- 9.1 Concepto de calidad
- 9.2 Calidad de producto y calidad de servicio
- 9.3 Calidad de servicio y prestaciones principales
- 9.4 Qué es la calidad de servicio a la ciudadanía
- 9.5 Los servidores públicos
- 9.6 Modelo en la atención de calidad de servicio al ciudadano
- 9.7 Criterios de calidad en la atención al cliente
- 9.8 El-la ciudadano-a como persona
- 9.9 Cuestionario: Cuestionario repaso del tema 9

10 Tratamiento de situaciones difíciles

- 10.1 Reclamaciones
- 10.2 Diferencias entre quejas y reclamaciones
- 10.3 Técnicas utilizadas en la gestión de reclamaciones
- 10.4 Quejas o reclamaciones más habituales entre los clientes-usuarios
- 10.5 Desarrollo de la reclamación
- 10.6 Respuesta a reclamaciones previas
- 10.7 Cuestionario: Cuestionario repaso del tema 10

11 Contenidos prácticos

- 11.1 Ejemplificar la actuación en torno a una situación real con el cliente
- 11.2 Ilustrar las características y las tipologías de los clientes
- 11.3 Enunciar aquellos elementos fundamentales de la comunicación
- 11.4 Desarrollar la escucha activa dando feedback textual
- 11.5 Describir los tipos de barreras que existen en la comunicación
- 11.6 Describir la imagen que podemos dar a un cliente
- 11.7 Reconocer la tipología de cliente de una serie de ejemplos
- 11.8 Reconocer la utilización de las habilidades de asertividad y la simpatía en casos
- 11.9 Manejar una situación conflictiva dada con un cliente
- 11.10 Cuestionario: Cuestionario final

MATERIALES

Toda la documentación necesaria para la realización del curso se encuentra en la plataforma de teleformación pero se entregarán documentación de ayuda y complementaria al alumno si el formador así lo requiere.

METODOLOGIA

La actividad tutorial será bidireccional, es decir, tanto el alumno se puede poner en contacto con el tutor para solventar dudas o dificultades como el tutor con el alumno para establecer un contacto directo con él, comprobar su nivel de progreso en el estudio, su grado de motivación y su situación personal en relación con su participación en la acción formativa.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



Las características de la metodología de este tipo de acciones formativas son:

Total libertad de horarios para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.

En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.

Hacer para aprender, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.

El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo test de autoevaluación.

Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.

No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.

Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.

Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.

32 Mbytes de RAM o superior.

CONTROLES APRENDIZAJE

Se llevará a cabo una **evaluación continua**, con el seguimiento a través de las tutorías que van haciendo los profesores, para comprobar si ha habido un aprovechamiento real del curso. Para ello, el alumnado deberá realizar todos los ejercicios que acompañan a los contenidos del curso (evaluaciones, autoevaluaciones, cuestionarios, ejercicios prácticos, etc.) para evaluar que van consiguiendo los contenidos adecuados.

De igual modo, se realizará una **evaluación final**, donde el alumno deberá de responder adecuadamente al examen de evaluación final que será corregido automáticamente una vez realizado.

Plazos de realización:

Evaluación continua: con objeto de garantizar el máximo aprovechamiento del curso, se recomienda al alumnado que entregue los ejercicios prácticos, autoevaluaciones, cuestionarios a lo largo del curso.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



Evaluación final: se recomienda que se realice una vez finalizado todo el curso, es decir, el último día del mismo, para poder responder adecuadamente a las preguntas que se indiquen.

Evaluación continua: durante todos los días del curso.

Evaluación final: un día después de la finalización del curso.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com
TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>