

## (COMT011PO) Atención telefónica a clientes y tratamiento de situaciones conflictivas



**Área:** Pack Comercio y marketing

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 30 h

**Precio:** 225.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

 [Tienda online](#)

[Matricularme](#)

### OBJETIVOS

1. 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.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer las estrategias básicas para ofrecer un servicio de calidad al cliente.
2. Conocer los distintos elementos que implica el proceso de comunicación.
3. Ser consciente de la importancia de la comunicación en el servicio con la finalidad de satisfacer al consumidor y a los empleados que prestan el servicio.
4. Aprender las estrategias idóneas para una correcta atención al cliente.
5. Saber la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente.
6. Conocer las distintas estrategias necesarias para gestionar adecuadamente las llamadas telefónicas.
7. Conocer las técnicas necesarias para proporcionar un servicio de atención al cliente, de modo que este sienta sus necesidades y expectativas satisfechas.
8. Conocer los fundamentos de PRL asociados a su función como teleoperadores.
9. Conocer los conceptos de sonrisa telefónica y escucha activa y valorarlos como recursos fundamentales en la gestión telefónica a clientes.
10. Comprender las actitudes con que los clientes acuden a los servicios de atención telefónica para poder ofrecer una ayuda eficaz.
11. Desarrollar la capacidad de responder a las solicitudes de los clientes con eficacia.
12. Conocer las distintas barreras comunicativas más frecuentes al teléfono para desarrollar estrategias adecuadas de gestión telefónica.
13. Conocer los distintos pasos que diferencian la atención telefónica a clientes de calidad.
14. Conocer el concepto de calidad, gestión y control de la calidad como parte del proceso de producción o prestación de servicios.
15. Capacitarse para aplicar los parámetros de un plan de gestión de la calidad para la mejora en la atención al cliente.
16. Reconocer los beneficios en cuanto a competitividad que aporta la aplicación de un plan de calidad en la empresa.
17. Conocer los documentos que rigen la normativa de calificación de calidad.
18. Distinguir los conceptos de ciudadano/a y persona para conseguir una mejor atención al cliente.
19. Conocer el proceso reclamación, queja y sugerencia para una adecuada gestión de cada una de ellas.

---

**EMAIL:** [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)

**TELÉFONO:** 635952170

**<https://www.mferrerconsultores.com>**

20. Capacitarse para gestionar adecuadamente las distintas quejas, reclamaciones y sugerencias como responsables de atención telefónica de la empresa.
21. Reconocer el valor de la información que nos aportan quejas, reclamaciones y sugerencias como oportunidades de negocio.
22. Conocer el valor legal de quejas y reclamaciones como derechos del ciudadano y consumidor.
23. Valorar el trabajo en grupo como una herramienta apropiada para la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones.
24. Conocer completamente el proceso de atención al cliente.
25. Capacitarse para gestionar adecuadamente las solicitudes del cliente para proporcionar un servicio de atención telefónica eficaz.
26. Conocer las situaciones más comunes que encontraremos día a día en el servicio de atención telefónica al cliente.
27. Conocer el valor de las distintas herramientas estudiadas en el curso: feedback textual, escucha activa y asertividad.
28. Valorar el trabajo en grupo como una herramienta apropiada para la gestión de la atención telefónica al cliente.

## CONTENIDOS

- 1.La comunicación.
- 2.La comunicación telefónica efectiva.
- 3.La calidad del servicio.

## 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.

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.

---

**EMAIL: [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)**

**TEÍÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**



**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.

**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](mailto:info@mferrerconsultores.com)**

**TELÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**