



# Atención telefónica a clientes y tratamiento de situaciones conflictivas

## Metodología

- A través de un enlace a la plataforma se introduce un usuario y un password para poder acceder al curso de referencia.
- El alumno deberá superar las distintas unidades o capítulos de los que se componen los módulos, realizando los test, casos prácticos o ejercicios que se le vayan presentando.
- Cada curso tiene un tutor / a asignado, el cual podrá enviar a los alumnos aquellos ejercicios adicionales y pruebas de aptitud que considere necesarias.
- A los alumnos que resulten APTOS se les enviará un CERTIFICADO.

## Duración

40 horas

## Objetivos

### Objetivos Generales

- 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.

## Convocatorias

Las convocatorias están abiertas todo el año, puedes comenzar el curso el día que mejor te venga.

## Programa

### Unidad 1: La comunicación

- La comunicación.
- El proceso de comunicación.
- La comunicación telefónica.
- Normas generales ante el teléfono.
- La voz.

#### **Unidad 2: La comunicación telefónica efectiva**

- Fases de la llamada.
- Escucha activa.
- Las barreras comunicativas.

#### **Unidad 3: La calidad del servicio**

- Servicio de calidad a la ciudadanía.
- Concepto y características de la calidad del servicio.
- El/la ciudadano/a como persona.

#### **Unidad 4: Tratamiento de situaciones conflictivas**

- Reclamaciones.
- Desarrollo de reclamaciones.
- Respuesta a reclamaciones previas.

#### **Unidad 5: Contenidos prácticos**

- Ejemplificar la actuación en torno a una situación real con el cliente.
- Ilustrar las características y las tipologías de los clientes.
- Enunciar aquellos elementos fundamentales de la comunicación para establecer relaciones internas y externas en la organización.
- Desarrollar la escucha activa dando feedback textual.
- Describir los tipos de barreras que existen en la comunicación.
- Describir la imagen que podemos dar a un cliente.
- Reconocer la tipología de cliente de una serie de ejemplos.
- Reconocer la utilización de las habilidades de asertividad y la simpatía en casos.