

# Atención Telefónica al Cliente y Tratamiento de Situaciones Conflictivas



## 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.
- Al finalizar el curso serás capaz de ofrecer un servicio de atención y gestión telefónica óptimo para lograr alcanzar una comprensión profunda de desarrollo y aseguramiento de la bondad del servicio prestado a nuestros clientes.

## DIRIGIDO A

Todos aquellos que quieran formarse en la atención telefónica y el trato con el cliente.

## DURACIÓN, MODALIDAD y PRECIO

40 Horas

Modalidad: **elearning**

Precio: 250 €

Ayudamos a tu empresa a **gestionar la bonificación** de este curso, contacte con nosotros 10 días antes del inicio del curso

## METODOLOGÍA

- A través de un enlace a la plataforma se introduce un usuario y un password para poder acceder al curso de referencia.
- Cada participante 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.
- Tutorizado por un experto en la materia.

## 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

- 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.
- Manejar una situación conflictiva dada con un cliente.

## CONVOCATORIAS

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

## INFORMACIÓN Y MATRÍCULA

[elearning@camaramadrid.es](mailto:elearning@camaramadrid.es)



Contáctanos

91 538 38 38

91 538 35 00

