

FICHA TÉCNICA INFORMATIVA

ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA

ÁREA: ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTAS

N.º DE HORAS	MODALIDAD	NIVEL
6	Online	Básico

DESCRIPCIÓN

La comunicación telefónica sigue siendo clave en la atención comercial. Este curso te ayudará a mejorar tus habilidades de escucha activa y expresión clara para ofrecer un servicio de calidad al cliente. Aprenderás a manejar conflictos, gestionar llamadas de venta y cerrar acuerdos de forma eficaz. También desarrollarás la capacidad de identificar necesidades y proponer soluciones personalizadas, todo mientras colaboras con tu equipo para brindar una atención integral y profesional por vía telefónica.

OBJETIVOS

1. Mejorar las habilidades de comunicación y escucha activa para brindar un servicio excepcional al cliente a través del teléfono en un entorno comercial
2. Aprender técnicas para manejar y resolver conflictos de manera eficaz en un entorno telefónico comercial
3. Adquirir conocimientos sobre cómo manejar llamadas de venta y cerrar ventas telefónicas de manera efectiva
4. Desarrollar habilidades para identificar las necesidades del cliente y ofrecer soluciones personalizadas a través del teléfono
5. Mejorar la capacidad de trabajar en equipo y colaborar con otros miembros del personal para brindar un servicio integral al cliente a través del teléfono en un entorno comercial

CONTENIDO FORMATIVO

UNIDAD 1. ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. La imagen a través del teléfono
2. Elementos que intervienen en la comunicación telefónica
3. La entonación
4. El lenguaje

UNIDAD 2. ACTITUDES AL TELÉFONO

1. La escucha activa
2. Actitudes al Teléfono
3. Reglas básicas de recepción de llamadas

UNIDAD 3. FASES DE LA RECEPCIÓN

1. Planificación
2. Acogida
3. Descubrir necesidades
4. Acción
5. Despedida
6. Llamadas de petición de información

UNIDAD 4. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

1. Cómo reaccionar cuando un cliente grita por teléfono
2. ¿Cuándo surge la reclamación?
3. La actitud frente a una reclamación
4. ¿Qué hacer para tratar al cliente enfadado?



Inscríbete o solicita más información:



900 92 61 71



www.talention.es



info@talention.es