

Guía Básica de la Atención Telefónica al Cliente

❖ Modalidad: Distancia.

❖ Duración: 76 horas

❖ Objetivos:

Adquirir las habilidades y herramientas necesarias para iniciarse o perfeccionar su labor de recepcionista o telefonista dentro de su empresa.

Atender eficazmente las llamadas telefónicas dentro del ámbito empresarial.

❖ Contenidos:

Calidad y servicio. Importancia del servicio

La estrategia del servicio

La comunicación del servicio. Normas de calidad

Las ventas. Motivación del comprador.

Atención al público

Introducción a la comunicación

El teléfono y su empleo

La telefonista y su formación

El telemarketing

Formas de hablar con la gente

Elementos y fases de una conversación telefónica

Organización administrativa del servicio telefónico

Transmisión de información al resto de la empresa. Líneas 900