

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Técnicas de atención telefónica. Call Center

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Definición y orígenes del Call Center.

Conocer cuál es el perfil del teleoperador. Tener en cuenta las ventajas de un Call Center. Importancia de la atención al cliente. Dominar el teléfono como instrumento. Conocer cuál es el protocolo telefónico en cualquier ámbito de Call Center. Cómo se emiten y se reciben llamadas. Técnicas para mejorar las habilidades al teléfono. Practicar la escucha activa y controlar las barreras de la comunicación. Conocer al cliente y lograr su satisfacción para su definitiva fidelización. Lograr superar las incidencias y aprender a trabajar en positivo. Cómo mejorar la relación con los cliente.

Contenidos:

TEMA 1 CALL CENTER

- ? Definición y orígenes.
- ? Funciones y objetivos.
- ? Tecnología y estructura.
- ? Perfil del teleoperador.
- ? Ventajas.
- ? Factores de localización.

TEMA 2 ATENDER AL TELÉFONO

- ? Importancia de la atención al cliente.
- ? El teléfono como instrumento.
- ? La amabilidad al teléfono.
- ? El protocolo telefónico.
- ? Emisión de llamadas.
- ? Recepción de llamadas.



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



TEMA 3 CUALIDADES Y HABILIDADES

- ? Definición.
- ? Tipos de habilidades.
- ? Técnicas para mejorar las habilidades.

TEMA 4 APRENDER A COMUNICAR

- ? ¿Qué es la comunicación?
- ? El proceso de la comunicación.
- ? El mensaje y los factores de la comunicación.
- ? La comunicación hablada.
- ? La escucha activa.
- ? Barreras de la comunicación.

TEMA 5 CONOCER AL CLIENTE

- ? Definición e importancia.
- ? Tipos de clientes.
- ? Satisfacción del cliente.
- ? Sistema de valores del cliente.
- ? Fidelización.

TEMA 6 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- ? Definición.
- ? Aspectos de la satisfacción.
- ? Sistema de valores del cliente.

TEMA 7 GESTIÓN DE INCIDENCIAS

- ? Trabajar en positivo.
- ? Actitud ante las quejas.
- ? Cómo mejorar la relación con los clientes

