

COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Modalidad:

presencial con una duración 4 horas

Objetivos:

Comprender en qué consiste el proceso de comunicación humana como proceso y como habilidad
Determinar qué comportamientos son necesarios en materia de comunicación para incorporarlos a los procesos empresariales de atención al cliente
Formar en habilidades sociales de comunicación
Definir el comportamiento de orientación al cliente en los procesos de gestión y atención telefónica
Definir comportamientos de negociación necesarios desde la óptica de los intereses comerciales y de la calidad del servicio
Establecer pautas de relación con el cliente
Determinar cómo debe ser la comunicación telefónica en el desempeño de la atención al cliente
Integrar los procesos de telemarketing y de gestión telefónica en el contexto de la comunicación empresarial
Establecer la secuencia más apropiada para una eficaz atención al cliente por vía telefónica - Vincular los comportamientos críticos del telemarketing con los de comunicación y atención al cliente

Contenidos:

1. LA EFICACIA EN COMUNICACIÓN
 - 1.1. Comunicación humana: Claves y elementos
 - 1.2. Contexto en comunicación: Feedback y barreras
 - 1.3. Lenguaje y comunicación
 - 1.4. Ejercicios de comprensión
2. HABILIDADES SOCIALES
 - 2.1. Habilidades vinculadas a la comunicación
 - 2.2. La asertividad en comunicación
 - 2.3. La excelencia en habilidades sociales
 - 2.4. Ejercicios de comprensión
3. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
 - 3.1. La orientación al cliente
 - 3.2. La negociación con clientes

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



3.3. El arte de la pregunta

3.4. Ejercicios de comprensión

4. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA (I)

4.1. El cliente

4.2. El servicio

4.3. Ejercicios de comprensión

5. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA (II)

5.1. Psicología personal y excelencia profesional

5.2. Excelencia profesional en atención al cliente

5.3. Ejercicios de comprensión

6. TELEMARKETING: GESTIÓN TELEFÓNICA

6.1. La comunicación telefónica

6.2. Cuadro de situaciones de gestión telefónica

6.3. Gestión telefónica y atención al cliente

6.4. Ejercicios de comprensión

7. TELEMARKETING: FIDELIZAR CLIENTES

7.1. Gestión telefónica y fidelización de clientes

7.2. Atención telefónica y reclamaciones

7.3. Ejercicios de comprensión