



# La mejor formación a tu alcance.

## Atención Telefónica

### Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

### Objetivos:

- Sensibilizar sobre la importancia de la calidad en el servicio y la necesidad de buscar los cero defectos.
- Conocer el proceso de comunicación, sus barreras y dificultades, destacando la necesidad de conseguir el feed-back de los clientes.
- Cómo comunicar eficazmente, cómo escuchar activamente, poniendo en práctica la asertividad y la empatía.
- Ver los factores que determinan la atención telefónica y cuáles son las buenas prácticas y recomendaciones para conseguir una atención telefónica exitosa.
- Aprender las técnicas de uso del teléfono como herramienta comercial: para concertar citas comerciales, para realizar ventas, para atender pedidos, etc.

### Contenidos:

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LAS TÉCNICAS DE VENTA

##### Introducción

Cociente Intelectual e Inteligencia Emocional

El lenguaje emocional

Habilidades de la Inteligencia Emocional

Aplicación de la Inteligencia Emocional a la vida y éxito laboral

Establecer objetivos adecuados

Ventajas del uso de la Inteligencia Emocional en la empresa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA NEGOCIACIÓN

Concepto de negociación.

Bases fundamentales de los procesos de negociación.



**FOESCO**  
FORMACIÓN ESTATAL CONTINUA

Tel.: 910 323 794  
[cursos@foesco.com](mailto:cursos@foesco.com)



# La mejor formación a tu alcance.

Tipos de negociadores.  
Las conductas de los buenos negociadores.  
Fases de la negociación.  
Estrategias de negociación.  
Tácticas de negociación.  
Cuestiones prácticas de negociación.

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL CIERRE DE LA VENTA. LA POSTVENTA

Estrategias para cerrar la venta  
Tipos de clientes; cómo tratarlos  
Técnicas y tipos de cierre  
Cómo ofrecer un excelente servicio postventa

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. ELEMENTOS, HABILIDADES Y TÉCNICAS COMERCIALES. LOS CALL CENTERS

Elementos de la comunicación comercial  
Estrategias para mejorar la comunicación  
Comunicación dentro de la empresa  
Dispositivos de Información  
Habilidades sociales y protocolo comercial  
La comunicación verbal  
Comunicación no verbal  
La Comunicación Escrita  
Técnicas y procesos de negociación  
Bases fundamentales de los procesos de negociación  
las conductas de los buenos/as negociadores/as  
Estrategias y tácticas en la negociación  
Fases de la negociación  
Los Call Centers  
La atención al cliente/a en el siglo XXI

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIÓN AL CLIENTE

Tipología de clientes  
Atención al cliente  
Aptitudes positivas para la venta  
Situaciones difíciles con los clientes



**FOESCO**  
FORMACIÓN ESTATAL CONTINUA

Tel.: 910 323 794  
[cursos@foesco.com](mailto:cursos@foesco.com)



# La mejor formación a tu alcance.

Costes de un mal servicio al cliente

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. TELEMARKETING

Introducción

Telemarketing

Acciones de venta del telemarketing

Promociones de ventas

Ventajas del telemarketing

Desventajas



**FOESCO**  
FORMACIÓN ESTATAL CONTINUA

Tel.: 910 323 794  
[cursos@foesco.com](mailto:cursos@foesco.com)

