



# 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.



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



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