Atención telefónica

Familia profesional: Comercial y atención al cliente

Modalidad: Teleformación

Duración: 25 horas

Objetivos:

• Tener conocimiento de la importancia del proceso de comunicación con el objetivo de la atención al cliente.

• Conocer y saber utilizar todos los elementos que intervienen en el proceso de comunicación.

• Saber cuáles son las posibles reacciones del cliente en el proceso de venta.

• Poder controlar las quejas y reclamaciones que puedan surgir en base a los servicios o productos ofrecidos por una empresa o compañía.

Contenidos:

UD1. Comunicación y atención telefónica.

1.1. Introducción.

1.2. Atención al cliente.

1.3. Atención telefónica.

1.4. Elementos que intervienen en la atención telefónica.

1.5. La atención telefónica como medio de venta y compra.

UD2. Elementos que intervienen en la venta y compra de forma directa.

2.1. Proceso de comunicación.

2.2. El medio de comunicación.

2.3. El vendedor.

2.4. El cliente.

UD3. Proceso de comunicación.

3.1. Recepción de llamadas.

3.2. Realización de llamadas.

3.3. El Feedback-Escucha activa.

3.4. La comunicación no verbal.

3.5. La llamada en frío.

UD4. Aspectos externos de gran influencia.

4.1. Concepto de atención al cliente en el siglo XXI.

4.2. Proceso de cierre de la llamada.

4.3. Superación de filtros.

4.4. Los Teléfonos Móviles.

UD5. La Televenta a través del teléfono.

5.1. Estrategias de venta.

5.2. Telemarketing.

5.3. Competencias de eficacia personal.

5.4. Competencia de influencia.

5.5. Empatía.

UD6. Quejas y reclamaciones.

6.1. Acciones para analizar las necesidades del cliente.

6.2. Acciones para responder al cliente.

6.3. El comportamiento humano y el análisis de las necesidades de este.

6.4. Una visión positiva de las quejas y reclamaciones.

6.5. Orientaciones básicas y actitudes profesionales para atender las quejas y reclamaciones.

Información especifica

"Enseñanza no oficial y no conducente a la obtención de un título con carácter oficial o certificado de profesionalidad"

Fecha de inicio y fecha de fin: Los cursos podrán comenzar cualquier día de la semana, ya que se imparten en la modalidad de teleformación. La fecha de fin dependerá de número de horas lectivas diarias que se programen.

Metodología: La METODOLOGÍA ONLINE propuesta se ajusta a las características y necesidades de cada alumno/a, combinando las metodologías de enseñanza programada y de trabajo autónomo del alumnado con el asesoramiento de un/a formador/a especializado y mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, creando un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo en el Campus Virtual.

Requisitos de acceso: Para cursar esta formación no es necesario ningún requisito previo de acceso.

Material necesario para el desarrollo de la formación: El material didáctico objeto fundamental del proceso de enseñanza, será puesto a disposición del alumno en el Campus de manera ordenada y en los formatos más idóneos para ajustarlos a las especificaciones del curso. El alumno debe trabajarlos de manear autónoma dedicando un tiempo que dependerá de las necesidades individualizadas del alumno. Las actividades y casos prácticos buscan consolidar el proceso formativo de los alumnos poniendo en práctica lo aprendido sobre las disciplinas del programa cursado.

Evaluación: Para la obtención del correspondiente diploma o certificado de asistencia el/la alumno/a deberá realizar al menos el 75 por ciento de los controles periódicos de seguimiento.

Medios de contacto: Puede consultar sus dudas por teléfono (930 160 363) o por correo electrónico (didactic@didacticformacion.com)

Acreditación de los docentes: Los docentes de este curso cumplen con las prescripciones que se determinan en los certificados de profesionalidad que son similares a los contenidos de esta acción formativa.

Precio del curso: El precio final del curso, incluidos todos los conceptos, es de 7,5 € por hora. Se abonará en dos plazos, el primero antes de comenzar el curso y el segundo a su finalización. Cuando se abone el primer plazo se le dará acceso al alumno a la plataforma de teleformación.

Precio del curso bonificado: 7,5 €/h + 20% empresas de 1 hasta 5 trabajadores, 15% empresas de 6 a 9 trabajadores o 10% para empresas de más de 10 trabajadores por la gestión en la FUNDAE.