

Atención Telefónica A Clientes Y Tratamiento De Situaciones Conflictivas



Área: Comercial y Marketing

Modalidad: Teleformación

Duración: 30 h

Precio: 210.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Utilizar las técnicas de comunicación telefónica, tanto a nivel de emisor como de receptor y gestionar de una manera rápida y eficaz las necesidades de los clientes.

CONTENIDOS

Unidad 1: La comunicación. La comunicación El proceso de la comunicación. La comunicación telefónica. Normas generales ante el teléfono. La voz. Unidad 2: La comunicación telefónica efectiva. Fases de la llamada. Escucha activa. Las barreras comunicativas. Unidad 3: La calidad del servicio. Servicio de calidad a la ciudadanía. Concepto y características de la calidad del servicio. El ciudadano como persona. Unidad 4: Tratamiento de situaciones conflictivas. Reclamaciones. Desarrollo de reclamaciones. Respuesta a reclamaciones previas. Unidad 5: Contenidos prácticos. Ejemplificar la actuación en torno a una situación real con el cliente. Ilustrar las características y las tipologías de los clientes. Enunciar aquellos elementos fundamentales de la comunicación para establecer relaciones internas y externas en la organización. Desarrollar la escucha activa dando feedback textual. Describir los tipos de barreras que existen en la comunicación. Describir la imagen que podemos dar a un cliente. Reconocer la tipología de cliente de una serie de ejemplos. Reconocer la utilización de las habilidades de asertividad y la simpatía en casos. Manejar una situación conflictiva dada con un cliente.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 8 o superior, Mozilla Firefox 52 o superior o Google Chrome 49 o superior. Todos ellos tienen que tener habilitadas las cookies y JavaScript.
- Resolución de pantalla de 1024x768 y 32 bits de color o superior.