



(COMT011PO) Atención telefónica a clientes y tratamiento de situaciones conflictivas.

Sku: COMT011PO_V2

Horas: 40

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 1.1. La comunicación. 1.2. El proceso de comunicación. 1.3. La comunicación telefónica. 1.4. Normas generales ante el teléfono. 1.5. La voz.

Unidad 2. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EFECTIVA 2.1. Fases de las llamadas. 2.2. Escucha activa. 2.3. Las barreras comunicativas. **Unidad 3. LA CALIDAD DEL SERVICIO** 3.1. Servicio de calidad a la ciudadanía. 3.2. El/la ciudadano/a como persona. **Unidad 4. TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS** 4.1. Reclamaciones. 4.2. Desarrollo de la reclamación. 4.3. Respuesta a reclamaciones previas. **Unidad 5. CONTENIDOS PRÁCTICOS** 5.1. Ejemplificar la actuación en torno a una situación real con el cliente. 5.2. Ilustrar las características y las tipologías de los clientes. 5.3. Enunciar aquellos elementos fundamentales de la comunicación para establecer relaciones internas y externas en la organización. 5.4. Desarrollar la escucha activa dando feedback textual. 5.5. Describir los tipos de barreras que existen en la comunicación. 5.6. Describir la imagen que podemos dar a un cliente. 5.7. Reconocer la tipología de cliente de una serie de ejemplos. 5.8. Reconocer la utilización de las habilidades de asertividad y la simpatía en casos. 5.9 Manejar una situación conflictiva dada con un cliente.