



## (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.