

# Calidad en la atención telefónica al cliente



**Sku:** 1176ID

**Horas:** 10

**Formato:** HTML

## OBJETIVOS

- Alcanzar la excelencia y calidad en la atención a los clientes/usuarios.
- Aprender a utilizar el teléfono como herramienta de comunicación.
- Conocer ciertas normas de actuación, procedimientos y formas de negociar con éxito ante una llamada telefónica.
- Identificar los retos más comunes de la atención al cliente por teléfono y cómo superarlos.
- Dotar de mayor fluidez en las relaciones interpersonales, conocer mejor a cada tipo de clientes, corregir los fallos, atender las quejas y reclamaciones.
- Desarrollar una actitud de servicio con los clientes de calidad.
- Conocer los métodos y estrategias para conseguir una excelente atención al cliente.
- Aprender técnicas para resolver conversaciones telefónicas difíciles.
- Ganar confianza en el manejo de situaciones de atención al cliente por teléfono.

## CONTENIDOS

- **1. Cómo comunicar telefónicamente de forma eficaz.**
  - Reconocer los tipos de clientes.
  - Normas comunicativas al teléfono.
  - La voz.
- **2. Cómo resolver situaciones conflictivas telefónicamente.**
  - Detectar incidencias/quejas y resolverlas.
  - Como Evitar reclamaciones.
  - Tramitar quejas y reclamaciones
- **3. Cómo atender telefónicamente para alcanzar la excelencia y la calidad en la atención al cliente/usuario.**
- **4. Contenidos prácticos para desarrollar habilidades comunicativas.**