

Comunicación telefónica



Sku: CT0246

Horas: 12

Formato: HTML

CONTENIDOS

1. Proceso.

2. Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado

3. Prestaciones habituales para las empresas.

- 3.1. Agenda.
- 3.2. Desvío de llamadas.
- 3.3. Rellamada.
- 3.4. Multiconferencia.
- 3.5. Llamada en espera.
- 3.6. Buzón de voz o contestador.
- 3.7. Emisión de datos e imágenes.
- 3.8. Otros.

4. Medios y equipos.

- 4.1. Individuales.
- 4.2. Centralitas.
- 4.3. Móviles.
- 4.4. Contestadores.
- 4.5. Grabadoras.
- 4.6. Dictáfonos.

5. Componentes de la atención telefónica: actitud física. voz. timbre. tono. ritmo. articulación. elocución. silencios. sonrisa.

- 5.1. Expresiones adecuadas.

6. Realización de llamadas efectivas.

- 6.1. Toma de contacto.
- 6.2. Desarrollo del diálogo.
- 6.3. Cierre de la conversación.

7. Recogida y transmisión de mensajes.

- 7.1. Toma de notas telefónicas.
- 7.2. Alfabetotelefónico –deletreo de nombres y direcciones de forma precisa.

8. Filtrado de llamadas.

9. Gestión de llamadas simultáneas.

10. Tratamiento de distintas categorías de llamadas.

10.1. Enfoque y realización de llamadas de consultas. reclamaciones. peticiones. quejas.

11. El protocolo telefónico.

12. Videoconferencia. FAQ –preguntas de uso frecuente PUF–. foros –de mensajes. de opinión. de discusión–. SMS –servicio de mensajes cortos para móviles–. grupos de noticias –comunicación a través de Internet.

12.1. Uso y utilización de los mismos.

13. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.