

Comunicación Telefónica Y Atención Al Cliente En Telemarketing



20 horas



Familia:

Administración y Oficinas



OBJETIVOS

Atender correctamente el teléfono como recurso para la atención al cliente en la empresa en telemarketing, reconociendo la importancia de la comunicación por este medio en la empresa.



CONTENIDOS

1. EL USO DEL TELÉFONO

- 1.1. La proyección de la imagen de la empresa
- 1.2. Actitudes e intereses
- 1.3. El proceso de comunicación
- 1.4. Eficacia en la acogida personal
- 1.5. Mejorar las técnicas de información al público
- 1.6. El telemarketing
- 1.7. El teléfono para la venta, para postventa, para gestiones

2. LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 2.1. Los argumentarios
- 2.2. El manejo de situaciones difíciles: reclamaciones y quejas
- 2.3. Elementos de la comunicación telefónica
- 2.4. Recepción y emisión de llamadas
- 2.5. Fases de la conversación telefónica
- 2.6. Tratamiento de quejas