

ATENCIÓN TELEFONICA

Con este curso de Atención Telefónica el alumno conocerá los aspectos de la comunicación verbal que intervienen y se deben practicar con corrección en la atención telefónica a los clientes.

Atención telefónica es un curso que prepara al participante para saber atender correctamente llamadas telefónicas, realizar llamadas de venta directa o marketing directo y también saber atender eficientemente reclamaciones y quejas por teléfono.

Contenidos:

- El teléfono como herramienta trasmisora de la imagen de la empresa
- El primer contacto, como obtener un buen resultado mediante el teléfono
- Conocer al cliente por medio del teléfono
- Orientar la conversación
- Fases de conversación.
- Ingredientes para una comunicación de éxito
- El control y la supervisión de las llamadas
- Reglas del lenguaje telefónico
- ¿Qué se debe hacer como receptor de llamadas telefónicas?
- Reglas de Oro