



Curso: Atención Telefónica al Cliente

FICHA TÉCNICA

Dirigido a:

- Personas cuya misión esté relacionada con la Atención al Cliente por medio del teléfono.

Justificación:

- En los últimos años, los servicios de Atención al Cliente han adquirido una importancia capital ya que representan un Valor Añadido fundamental para sus productos o servicios.
- En su vertiente telefónica, este servicio adquiere una connotación especial al requerir técnicas y habilidades que consigan transmitir y potenciar la imagen de la empresa y su eficacia, dando seguridad al Cliente.

Objetivos:

- Conocer y comprender las claves de la Excelencia en la Atención Telefónica.
- Encarar las situaciones críticas de manera eficaz.
- Conseguir un alto grado de fidelización del Cliente.

Temario:

- INTRODUCCIÓN.
 - Atención al Cliente.
 - Objetivos del Curso.
 - Sus objetivos personales.
- ATENCION AL CLIENTE.
 - El Cliente hoy.
 - Ventajas e inconvenientes del teléfono.
 - El perfil del teleoperador.
 - Análisis DAFO.

- LA EXCELENCIA AL TELEFONO.
- OBLIGACIONES Y COMPROMISOS.
- LAS CUATRO NECESIDADES BASICAS DEL CLIENTE.
 - Sentirse bienvenido.
 - Sentirse cómodo.
 - Sentirse comprendido.
 - Sentirse importante.
- SERVICIO POST-VENTA.
- SITUACIONES CRÍTICAS.
- FIDELIZAR AL CLIENTE.
- CONCLUSIONES FINALES.
 - Repasemos los objetivos que usted se marcó para este módulo.
 - Su Plan de Acción Inmediato.

Metodología:

- Práctica y participativa. Se aplican los principios de la Formación Activa, consiguiendo de los asistentes la más completa y total participación haciendo, a la vez, aflorar lo más positivo de sus Actitudes dentro del trinomio Personal, Profesional y de Objetivos de Empresa

Duración del Módulo: 1 día.

Nota: Este curso precisa también del módulo [Comunicación Telefónica](#) igualmente de un día (8 horas). Por lo tanto, **el Curso completo tiene una duración de 2 días**

Todos los Alumnos dispondrán de **un mes de Tutoría** con su Profesor vía e-mail, tras finalizar el Curso.