



Curso: Comunicación Telefónica

FICHA TÉCNICA

Dirigido a:

- Personas cuya misión esté relacionada con la Comunicación Telefónica, ya sea con respecto a ventas, atención al cliente, servicio post-venta, reclamaciones, compras, etc.

Justificación:

- Trabajamos con Personas que se relacionan con otras Personas. La calidad en la comunicación es el elemento fundamental para que estas relaciones, sean del ámbito que sean, se potencien y adquieran la máxima efectividad. Y a veces, este es el punto que marca la diferencia.

Objetivos:

- Conocer y practicar los elementos clave de la Comunicación Telefónica.
- Orientar la Comunicación Telefónica como sistema satisfactor de las necesidades de los Clientes y fidelizador.
- Dar una base adecuada para encarar los módulos Atención al Cliente y Ventas.

Temario:

- INTRODUCCIÓN
 - Comunicación telefónica
 - Objetivos del Curso
 - Sus objetivos personales
- EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO "CLIENTE"
 - Claves del Cliente satisfecho
 - ¿Qué esperan de nosotros nuestros Clientes?

- LA IMAGEN DE EMPRESA EN LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA
 - La imagen de empresa desde el punto de vista comercial
 - La imagen por teléfono

- PSICOLOGÍA DEL CLIENTE
 - Tipología del interlocutor
 - Actitud mental positiva

- ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA
 - La voz
 - Tono
 - Articulación
 - Modulación
 - Velocidad
 - Vocabulario
 - Positivo
 - Negativo
 - El silencio
 - La escucha activa
 - La escucha pasiva
 - La sonrisa
 - El lenguaje motivador

- TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

- CONCLUSIONES FINALES
 - Repasemos los objetivos que usted se marcó para este curso...
 - Su Plan de Acción Inmediato.

Metodología:

- Muy 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 puede impartirse en solitario o debe ser impartido complementariamente con los Cursos de [Atención Telefónica](#) y/o [Venta Telefónica](#), en cuyo caso, la duración total será de 2 días.

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