Atención telefónica a clientes y tratamiento de situaciones conflictivas (40 horas)



Categoría: Comercio y marketing
Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/atencion-telefonica-a-clientes-y-tratamiento-de-situaciones-conflictivas-40-horas/

Objetivo

Con el **Curso** de 40 horas de **Atención telefónica a clientes y tratamiento de situaciones conflictivas** adquirirás los conocimientos necesarios para gestionar telefónicamente de una manera rápida y eficaz las necesidades de los clientes.

Descripción

U. F. 1. LA COMUNICACIÓN

- La comunicación. - El proceso de comunicación. - La comunicación telefónica. - Normas generales ante el teléfono. - La voz.

U. F. 2. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EFECTIVA

- Fases de las llamadas. - Escucha activa. - Las barreras comunicativas.

U. F. 3. LA CALIDAD DEL SERVICIO

- Servicio de calidad a la ciudadanía. - El/la ciudadano/a como persona.

U. F. 4. TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

- Reclamaciones. - Desarrollo de la reclamación. - Respuesta a reclamaciones previas.

U. F. 5. CONTENIDOS PRÁCTICOS

- Ejemplificar la actuación en torno a una situación real con el cliente. - Ilustrar las características y las tipologías de los clientes.

Enunciar aquellos elementos fundamentales de la comunicación para establecer relaciones internas y
externas en la organización.

- Desarrollar la escucha activa dando feedback textual. - Describir los tipos de barreras que existen en la comunicación. - Describir la imagen que podemos dar a un cliente. - Reconocer la tipología de cliente de una serie de ejemplos. - Reconocer la utilización de las habilidades de asertividad y la simpatía en casos. - Manejar una situación conflictiva dada con un cliente

Información adicional

- Online: Si
- Horas: 40
- Tipo: Profesiones
- Unidades: 5