

ATENCIÓN TELEFÓNICA Y ONLINE



Objetivos

1. Conocer las habilidades comunicativas básicas de cara a la atención telefónica con cliente.
2. Promover conductas basadas en la empatía, asertividad y escucha activa orientadas en la relación con el cliente.
3. Dominar las herramientas de gestión telefónica y online orientadas a ofrecer un servicio de excelencia.
4. Conocer las técnicas positivas de cara a quejas, reclamaciones o actitud negativa por parte del cliente.

Contenido

1. Técnicas de comunicación eficaz.

- 1.1 Estilos comunicativos.
- 1.2 La comunicación telefónica.
- 1.3 El lenguaje positivo.

2. La gestión telefónica y online.

- 2.1 Canales para el servicio de atención al cliente online (chat, foros, correo, teléfono, etc.)
- 2.2 Cómo medir la satisfacción del cliente y su lealtad.
- 2.3 Factores de comportamiento de un cliente online.
- 2.4 Atención telefónica al cliente online.
- 2.5 Lead scoring: clasificación y evaluación.

3. Gestión de quejas y reclamaciones.

- 3.1 ¿Qué son las reclamaciones?
- 3.2 Proceso de gestión de quejas y reclamaciones.
- 3.3 Tipos de clientes y cómo tratarlos.
- 3.4 Análisis DAFO y cómo reconducir nuestras emociones.

El curso acredita 15 horas lectivas.

Tutora: Patricia Ortiz

Docente de Marketing telefónico y digital | Atención al cliente y excelencia telefónica | Diseño y creación de contenidos didácticos SCORM.

www.comunicate2-0.es

patriciaortiz@comunicate2-0.es