



Atención telefónica, quejas y reclamaciones

REF: K206
HORAS: 22 horas

Atención telefónica

OBJETIVOS

- Sensibilizar sobre la importancia de la calidad en el servicio y la necesidad de buscar los cero defectos.
- Conocer el proceso de comunicación, sus barreras y dificultades, destacando la necesidad de conseguir el feed-back de los clientes.
- Cómo comunicar eficazmente, cómo escuchar activamente, poniendo en práctica la asertividad y la empatía.
- Ver los factores que determinan la atención telefónica y cuáles son las buenas prácticas y recomendaciones para conseguir una atención telefónica exitosa.
- Aprender las técnicas de uso del teléfono como herramienta comercial: para concertar citas comerciales, para realizar ventas, para atender pedidos, etc.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. CALIDAD Y SERVICIO

- 1.1. Introducción
- 1.2. La importancia de la calidad del servicio
- 1.3. Estrategia de servicio para los servicios
- 1.4. Comunicación del servicio
- 1.5. Caza de errores: a la conquista de cero defectos

2. COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

- 2.1. Introducción
- 2.2. El proceso de comunicación
- 2.3. Barreras y dificultades en la comunicación
- 2.4. La importancia del feed-back en la relación con los clientes
- 2.5. Cómo comunicar eficazmente
- 2.6. El lenguaje verbal
- 2.7. La escucha activa
- 2.8. Inteligencia emocional, asertividad y empatía

3. ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 3.1. Introducción
- 3.2. Factores determinantes en la atención telefónica
 - 3.2.1. La voz
 - 3.2.2. El lenguaje
 - 3.2.3. El silencio
 - 3.2.4. La sonrisa
- 3.3. La conversación telefónica
 - 3.3.1. Hablando por teléfono
 - 3.3.2. Llamando por teléfono
 - 3.3.3. Recepción de llamadas

4. MARKETING TELEFÓNICO

- 4.1. Introducción
- 4.2. El teléfono, una herramienta comercial



- 4.3. Atender llamadas de los clientes
- 4.4. Técnica del uso del teléfono
- 4.5. Estrategias decisivas en la venta por teléfono
- 4.6. Uso del teléfono para concertar citas de ventas

Atención de quejas y reclamaciones

OBJETIVOS

- Sensibilizar sobre la importancia de la calidad en el servicio y la necesidad de buscar los cero defectos.
- Conocer el proceso de comunicación, sus barreras y dificultades, destacando la necesidad de conseguir el feed-back de los clientes.
- Cómo comunicar eficazmente, cómo escuchar activamente, poniendo en práctica la asertividad y la empatía.
- Entender las quejas y reclamaciones como una oportunidad y no como un problema.
- Aprender a tratar las reclamaciones, tanto en persona como por teléfono.
- Poner de manifiesto las normativas legales que obligan a poner a disposición del consumidor las hojas de reclamaciones.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. CALIDAD Y SERVICIO

- 1.1. Introducción
- 1.2. La importancia de la calidad del servicio
- 1.3. Estrategia de servicio para los servicios
- 1.4. Comunicación del servicio
- 1.5. Caza de errores: a la conquista de cero defectos

2. COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

- 2.1. Introducción
- 2.2. El proceso de comunicación
- 2.3. Barreras y dificultades en la comunicación
- 2.4. La importancia del feed-back en la relación con los clientes
- 2.5. Cómo comunicar eficazmente
- 2.6. El lenguaje verbal
- 2.7. La escucha activa
- 2.8. Inteligencia emocional, asertividad y empatía

3. LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 3.1. Introducción
- 3.2. Recursos para atender las reclamaciones
- 3.3. Las reclamaciones son una oportunidad
- 3.4. Cómo actuar ante una reclamación
- 3.5. Reacciones del personal
- 3.6. Tratamiento de las reclamaciones por teléfono

4. HOJAS DE RECLAMACIONES

- 4.1. Hojas de reclamaciones
- 4.2. Tramitación de las reclamaciones
- 4.3. Sistema Arbitral de Consumo