

DIRIGIDO A:

Los Cursos de Atención Comercial por Teléfono están dirigidos a Recepcionistas de centralitas telefónicas, Secretarías Comerciales, Teleoperadoras, y todas las personas de su Empresa que atiendan el teléfono y hablen con clientes, bien para recepcionar pedidos, atender reclamaciones, dar a sus clientes potenciales información sobre sus productos o servicios y no han sido formados específicamente para estas funciones.

OBJETIVOS:

Transmitir una imagen profesional de la Empresa.

Mejorar y potenciar nuestras formas de comunicación.

Proyectar una forma más homogénea de actuación de todas las llamadas desarrollando día a día un espíritu más comercial.

SISTEMA PEDAGÓGICO

El Curso será impartido a través de simulación de llamadas a partir de casos reales, propuestas por el monitor o por los asistentes.

El Curso se adapta y personaliza a los asistentes al mismo.

40% del tiempo aproximadamente destinado a prácticas y entrenamientos.

PROGRAMA
I.- La atención comercial por Teléfono

- Autoevaluación de los puntos fuertes y débiles de cada uno de los participantes.

II.- La Comunicación al Teléfono.

- Comunicación Oral.
- Comunicación por la Actitud.
- La agradabilidad. El trato telefónico adecuado.
- La Empatía. La Comprensión. El Saber Escuchar
- Escuchamos o "sólo oímos".
- Mejorar las expresiones orales.
- La actitud, arma básica por teléfono.
- ¿Transmitimos Seguridad y Confianza a nuestros interlocutores?
- La importancia de transmitir una imagen más profesional de nuestra Empresa desde nuestra forma de actuar.
- Los errores más frecuentes en la comunicación por teléfono.
- Soluciones prácticas a los mismos

III.- La secretaria "filtro"

- Criterios claros de filtrado de llamadas.
- Técnicas de filtrado de llamadas.
- Actitudes adecuadas para filtrar llamadas.
- La optimización del tiempo de todos como objetivo del filtrado de llamadas.

IV.- Llamadas de "nuevos" clientes.

- La primera llamada de un potencial, situación irreplicable
- Distintos tratamientos, ante este tipo de llamadas
- Actitudes adecuadas.

V.- Reclamaciones.

- El cliente que reclama.
- Escuchar, comprender, detectar el problema.
- Pasos a seguir ante una Reclamación.
- Estrategias adecuadas ante una Reclamación.
- Soluciones prácticas a distintas reclamaciones que ocurran en su Empresa.
- Consecuencias de una Reclamación mal atendida

VI.- Los Pedidos.

- Arte de Preguntar.
- Tipos de Preguntas.
- Arquetipos de clientes.
- Técnicas de Recepción de Pedidos.

BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN

Título del Curso

Fecha y lugar del Curso

Asistente Cargo

Empresa C.I.F.

Dirección C.P.

Población Provincia

Persona de Contacto

Teléfono de Contacto Fax e-mail

Consultar fechas **Valencia**

Consultar fechas **Barcelona**

Consultar fechas **Madrid**

4 Días - 16 h.

609 €

Marque la casilla del curso que desea realizar

IMPRIMA ESTA PÁGINA Y ENVÍELA POR FAX AL 96 180 08 64