



EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE



Área: Sin clasificar
Modalidad: Presencial
Duración: 5 h
Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
[Matricularme](#)

OBJETIVOS

- Mejorar los niveles de satisfacción de los clientes en la interacción tanto de consultas, solicitud de información como de trámites e incidencias.
- Proporcionar herramientas de gran valor añadido en la atención on line de clientes.
- Entrenar en técnicas orientadas a empatizar con clientes y proporcionar soluciones de valor.
- Definir el proceso clave en la atención telefónica y que permita posteriormente aplicar mejores prácticas de desarrollo de negocio (conversión y venta cruzada)

CONTENIDOS

1. Las expectativas del cliente
2. Las Reglas de Oro en la Atención Telefónica
3. Los procesos clave en la fase de escucha / comprensión
4. Como proporcionar soluciones o generar expectativas positivas de solución.
5. Nuestra actitud de solución.
6. Gestionar consultas y proporcionar información de valor
7. Como manejar situaciones emocionales complejas con los clientes.
8. Plan de acción