

COMERCIO Y MARKETING: Atención Telefónica A Clientes Y Tratamiento De Situaciones Conflictivas

Objetivos

Objetivo General

- Utilizar las técnicas de comunicación telefónica, tanto a nivel de emisor como de receptor y gestionar de una manera rápida y eficaz las necesidades de los clientes.

Contenidos

Unidad 1: La comunicación.

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

Unidad 2: La comunicación telefónica efectiva.

- Fases de la llamada.
- Escucha activa.
- Las barreras comunicativas.

Unidad 3: La calidad del servicio.

- Servicio de calidad a la ciudadanía.
- Concepto y características de la calidad del servicio.
- El ciudadano como persona.

Unidad 4: Tratamiento de situaciones conflictivas.

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

Unidad 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.