



CUSTOMER SERVICE. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Duración: 70 horas

OBJETIVOS

- Perfeccionar el trato al cliente telefónico.
- Tener una disposición positiva hacia la comunicación por teléfono.
- Dar la importancia necesaria a la satisfacción del cliente.
- Explotar correctamente nuestras habilidades telefónicas.
- Valorar la importancia de la escucha activa.
- Conocer los tipos de clientes y su comportamiento.
- Dominar las fórmulas para hallar el nivel de satisfacción.
- Aprender a transformar en positivo una queja.



ÍNDICE

TEMA 1 CUSTOMER SERVICE

- Concepto, orígenes y desarrollo.
- Importancia del customer service.
- La rentabilidad de las buenas maneras.
- Customer service herramienta de marketing.
- Elementos del servicio al cliente.

TEMA 2 EL PROTOCOLO TELEFÓNICO

- El teléfono como instrumento.
- El protocolo telefónico.
- Emisión de llamadas.
- Recepción de llamadas.

TEMA 3 ORIENTADOS A LA CALIDAD

- Definiciones.
- Dimensiones de la calidad.
- Una empresa orientada a la calidad.

TEMA 4 HABILIDADES AL TELÉFONO

- Habilidades sociales.
- Tipos de habilidades.
- Mejorar las habilidades.

TEMA 5 LA COMUNICACIÓN

- Definición.
- El proceso de la comunicación.
- Mensaje y factores de la comunicación.
- Comunicación hablada.
- Escucha activa.
- Barreras de la comunicación.



TEMA 6 LOS CLIENTES

- Definición e importancia.
- Estrategias del servicio al cliente.
- Tipos de clientes.
- Fidelización.

TEMA 7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Definición.
- Aspectos de la satisfacción.
- Sistema de valores del cliente.
- Fidelización.

TEMA 8 RECLAMACIONES

- Trabajar en positivo.
- Actitud ante las quejas.
- Cómo mejorar la relación con los clientes.