



TÉCNICAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA. CALL CENTER

Duración: 70 horas

OBJETIVOS

- Definición y orígenes del Call Center.
- Conocer cuál es el perfil del teleoperador.
- Tener en cuenta las ventajas de un Call Center.
- Importancia de la atención al cliente.
- Dominar el teléfono como instrumento.
- Conocer cuál es el protocolo telefónico en cualquier ámbito de Call Center.
- Cómo se emiten y se reciben llamadas.
- Técnicas para mejorar las habilidades al teléfono.
- Practicar la escucha activa y controlar las barreras de la comunicación.
- Conocer al cliente y lograr su satisfacción para su definitiva fidelización.
- Lograr superar las incidencias y aprender a trabajar en positivo.
- Cómo mejorar la relación con los clientes.



ÍNDICE

TEMA 1 CALL CENTER

- Definición y orígenes.
- Funciones y objetivos.
- Tecnología y estructura.
- Perfil del teleoperador.
- Ventajas.
- Factores de localización.

TEMA 2 ATENDER AL TELÉFONO

- Importancia de la atención al cliente.
- El teléfono como instrumento.
- La amabilidad al teléfono.
- El protocolo telefónico.
- Emisión de llamadas.
- Recepción de llamadas.

TEMA 3 CUALIDADES Y HABILIDADES

- Definición.
- Tipos de habilidades.
- Técnicas para mejorar las habilidades.

TEMA 4 APRENDER A COMUNICAR

- ¿Qué es la comunicación?
- El proceso de la comunicación.
- El mensaje y los factores de la comunicación.
- La comunicación hablada.
- La escucha activa.
- Barreras de la comunicación.



TEMA 5 CONOCER AL CLIENTE

- Definición e importancia.
- Tipos de clientes.
- Satisfacción del cliente.
- Sistema de valores del cliente.
- Fidelización.

TEMA 6 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

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

TEMA 7 GESTIÓN DE INCIDENCIAS

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