



TÉCNICAS DE CALIDAD. CALL CENTER

Duración: 70 horas

OBJETIVOS

- Aprender a usar el teléfono correctamente.
- Corregir malos hábitos.
- Valorar la calidad y sus beneficios.
- Conocer los beneficios de la teleoperación.
- Tratar a cada cliente con sus peculiaridades.
- Cómo se pueden fidelizar los clientes.
- Familiarizarse con los procedimientos de la central de llamadas.
- Conocer la terminología y tecnología aplicada en este sector.
- Conocer el proceso y los tipos de comunicación humana.
- Aprender a distinguir las barreras en la comunicación.
- Valorar la importancia de la escucha activa.
- Conocer los tipos de clientes y su comportamiento.
- Aprender a tratar a cada cliente con sus peculiaridades.
- Cómo se pueden fidelizar los clientes.
- Conocer cuál es el nivel de satisfacción de nuestro cliente.
- Dominar las fórmulas para hallar el nivel de satisfacción.
- Lograr controlar las situaciones.
- Identificar los problemas con rapidez y actuar con eficacia.
- Saber captar al cliente que se queja.



ÍNDICE

TEMA 1 CALIDAD Y RENTABILIDAD

- Definiciones.
- Dimensiones de la calidad.
- El teléfono como instrumento de calidad.
- La rentabilidad de la cortesía.
- El protocolo de calidad.
- Una empresa orientada a la calidad.

TEMA 2 TELEMARKETING

- Telemarketing.
- Procesos y planificación estratégica.
- Ventajas e inconvenientes.
- Emisión de llamadas.
- Recepción de llamadas.
- Los silencios.

TEMA 3- CALL CENTER

- Definición y origen.
- Funciones y objetivos.
- Estructura y tecnología.
- Perfil del teleoperador.
- Ventajas.
- Factores de localización.

TEMA 4 CUALIDADES TELEFÓNICAS

- Definición.
- Tipos de habilidades.
- Mejorar las habilidades.



TEMA 5 LA ESCUCHA ACTIVA Y LA COMUNICACIÓN

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

TEMA 6 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

- Definición e importancia.
- Tipos de clientes.

TEMA 7 SATISFACCIÓN Y EXCELENCIA COMO OBJETIVOS

- Satisfacción del cliente.
- Sistema de valores del cliente.
- Fidelización.

TEMA 8 TRATAMIENTO DE QUEJAS

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