

ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES Y TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS. COMT011PO

SKU: EVOL-3105-iNO-B | Categorías: COMERCIO Y MARKETING, Comercio y Marketing

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 40

Más información

CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE

PROFESIONALIDAD

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES Y TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

Objetivos

Este Curso COMT011PO ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES Y TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Comercio y marketing. Con este CURSO COMT011PO ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES Y TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y 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 DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN

- 1. La comunicación
- 2. El proceso de comunicación
- 3. La comunicación telefónica
- 4. Normas generales ante el teléfono
- 5. La voz

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EFECTIVA

1. Fases de las llamadas



Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

- 2. Escucha activa
- 3. Las barreras comunicativas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD DEL SERVICIO

- 1. Servicio de calidad a la ciudadanía
- 2. El/la ciudadano/a como persona

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

- 1. Reclamaciones
- 2. Desarrollo de la reclamación
- 3. Respuesta a reclamaciones previas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTENIDOS PRÁCTICOS

- 1. Ejemplificar la actuación en torno a una situación real con el cliente
- 2. 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
- 4. Desarrollar la escucha activa dando feedback textual
- 5. Describir los tipos de barreras que existen en la comunicación
- 6. Describir la imagen que podemos dar a un cliente
- 7. Reconocer la tipología de cliente de una serie de ejemplos
- 8. Reconocer la utilización de las habilidades de asertividad y la simpatía en casos
- 9. Manejar una situación conflictiva dada con un cliente

Tal vez te interese este curso: Atención telefónica en inglés

O quizá este otro: ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

Síguenos en: Instagram

