



FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS

Curso de Atención telefónica a clientes en situaciones conflictivas

Programa Formativo

FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS



Curso de Atención telefónica a clientes en situaciones conflictivas

Familia profesional	Comercio y ventas
Horas	40 horas
Modalidad	Online
Contenidos formativos vinculados a	COMT011PO Atención telefónica a clientes y tratamiento de situaciones conflictivas

Descripción del curso de **Atención telefónica a clientes en situaciones conflictivas**

Objetivos del curso

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.

Programa formativo

Unidad 1. La comunicación
La comunicación
El proceso de comunicación
La comunicación telefónica
Normas generales ante el teléfono
La voz

Unidad 2. La comunicación telefónica efectiva
Fases de las llamadas
Escucha activa
Las barreras comunicativas

Unidad 3. La calidad del servicio
Servicio de calidad a la ciudadanía
El/la ciudadano/a como persona

Unidad 4. Tratamiento de situaciones conflictivas
Reclamaciones
Desarrollo de la reclamación
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



Más formación Mejores emplead@s Mayores resultados

Ventajas de la formación continua bonificada

01 MEJORES RESULTADOS

Incremento de los resultados económicos de la empresa fruto de la mejora y el reciclaje profesional de sus empleados.

02 PRODUCTIVIDAD

Aumenta la productividad de sus empleados.

03 SIN COSTES

Formación de calidad sin coste para la empresa ni para el trabajador.

04 CLIMA LABORAL

Mejora el clima laboral al sentirse los empleados mejor valorados por la empresa.

05 COMPROMISO

Mejora la imagen de la empresa y aumenta la motivación y el compromiso de los empleados.



Características de nuestros cursos online

APOYO CONTINUO

Formación impartida por expertos en la materia y seguimiento y apoyo continuo.

CAMPUS VIRTUAL

Permite al alumnado conectarse sin limitaciones horarias ni lugar de impartición.

CONTENIDOS INTERACTIVOS

Diseñados para conseguir un avance progresivo y motivante para el alumnado.



· Más formación, mejor empleo ·

952 10 14 94 · info@audiolis.com · www.audiolis.com