



ATENCIÓN TELEFÓNICA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

INTRODUCCION.

En cualquier sector del mercado, el cliente exige ser escuchado, comprendido y reconocido. Sólo a través de la calidad, las empresas podrán estar preparadas para satisfacer estas exigencias e, incluso para superar las expectativas del cliente, única vía para que cada una de ellas resulte realmente competitiva en el mercado.

La idea que debemos tener siempre presente es que el teléfono es una puerta más de comunicación con el exterior, que refleja cómo somos y cómo nos relacionamos con los demás, configurándose como una fuente más de captación o pérdida.

OBJETIVOS

- Incrementar la calidad en la gestión de la atención telefónica
- Adquirir habilidades que ayuden a hacer frente a las quejas y reclamaciones para superarlas y convertirlas en oportunidades.
- Desempeñar las actividades de atención telefónica dentro de la empresa, de manera que permita alcanzar los objetivos deseables en cada momento

TEMARIO.

- Técnicas de comunicación en la atención al teléfono
- La asertividad ante las quejas y las reclamaciones
- Actitudes y aptitudes que favorecen la excelencia telefónica
- Etapas en la comunicación telefónica. Obtener lo máximo de cada una de ellas a la hora de afrontar una llamada telefónica.
- Tipologías de clientes. Activar los resortes oportunos para lograr su satisfacción.

PROFESOR: Gotzon Ruiz de Apodaca / Diplomado en magisterio gruiz.bergara@gmail.com

DURACIÓN: 30 horas // MODALIDAD: A distancia // IDIOMA: Castellano