



## ATENCIÓN TELEFÓNICA

### OBJETIVOS

- Sensibilizar sobre la importancia de la calidad en el servicio y la necesidad de buscar los cero defectos.
- Conocer el proceso de comunicación, sus barreras y dificultades, destacando la necesidad de conseguir el feed-back de los clientes.
- Cómo comunicar eficazmente, cómo escuchar activamente, poniendo en práctica la asertividad y la empatía.
- Ver los factores que determinan la atención telefónica y cuáles son las buenas prácticas y recomendaciones para conseguir una atención telefónica exitosa.
- Aprender las técnicas de uso del teléfono como herramienta comercial: para concertar citas comerciales, para realizar ventas, para atender pedidos, etc.

### ÍNDICE DE CONTENIDOS

#### 1. CALIDAD Y SERVICIO

- 1.1. Introducción
- 1.2. La importancia de la calidad del servicio
- 1.3. Estrategia de servicio para los servicios
- 1.4. Comunicación del servicio
- 1.5. Caza de errores: a la conquista de cero defectos

#### 2. COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

- 2.1. Introducción
- 2.2. El proceso de comunicación
- 2.3. Barreras y dificultades en la comunicación
- 2.4. La importancia del feed-back en la relación con los clientes
- 2.5. Cómo comunicar eficazmente
- 2.6. El lenguaje verbal
- 2.7. La escucha activa
- 2.8. Inteligencia emocional, asertividad y empatía

#### 3. ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 3.1. Introducción
- 3.2. Factores determinantes en la atención telefónica
  - 3.2.1. La voz
  - 3.2.2. El lenguaje
  - 3.2.3. El silencio
  - 3.2.4. La sonrisa
- 3.3. La conversación telefónica
  - 3.3.1. Hablando por teléfono
  - 3.3.2. Llamando por teléfono
  - 3.3.3. Recepción de llamadas

#### 4. MARKETING TELEFÓNICO

- 4.1. Introducción
- 4.2. El teléfono, una herramienta comercial



- 4.3. Atender llamadas de los clientes
- 4.4. Técnica del uso del teléfono
- 4.5. Estrategias decisivas en la venta por teléfono
- 4.6. Uso del teléfono para concertar citas de ventas