

ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE

Modalidad: Presencial

Duración: 6 horas

Objetivos del curso

Comprender en qué consiste la comunicación humana como proceso pero también como habilidad orientada a componer, descodificar y transmitir mensajes con exactitud, capacidad de argumentación, persuasión y precisión.

Incorporar comportamientos de excelencia y eficacia en materia de Comunicación.

Determinar algunos de los comportamientos que en relación con la atención al cliente implican el ejercicio de algunas de las habilidades sociales tratadas en el resto del módulo.

Definir la orientación al cliente como comportamiento encaminado a anticiparse, resolver y satisfacer adecuadamente las demandas del cliente tanto en procesos de ventas como especialmente- de gestión y atención telefónica.

CONTENIDOS

Concepto y características de la función de atención al cliente; Dependencia funcional del departamento de atención al cliente; Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente; El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente;

Variables que

influyen en la atención al cliente; Información suministrada por el cliente; Documentación implicada en la atención al cliente; Procesos de calidad en la empresa; Concepto y características de la calidad de servicio; Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción el cliente.

Juan Gallego Amador

Licenciado en Psicología con amplia experiencia en los RRHH. Como **PSICÓLOGO**, mi misión es la de ayudar a las personas en su desarrollo profesional y personal, como **CONSULTOR**, la de dar respuestas a empresas y organizaciones entorno a sus RRHH y como **FORMADOR** la de transmitir conocimiento. Especializado en temas relacionados con la *Psicología del Trabajo*: ventas, atención al cliente, liderazgo, motivación...

