

**DIRIGIDO A:**

Los Cursos de Atención Comercial por Teléfono están dirigidos a Recepcionistas de centralitas telefónicas, Secretarías Comerciales, Teleoperadoras, y todas las personas de su Empresa que atiendan el teléfono y hablen con clientes, bien para recepcionar pedidos, atender reclamaciones, dar a sus clientes potenciales información sobre sus productos o servicios y no han sido formados específicamente para estas funciones.

**OBJETIVOS:**

Transmitir una imagen profesional de la Empresa.

Mejorar y potenciar nuestras formas de comunicación.

Proyectar una forma más homogénea de actuación de todas las llamadas desarrollando día a día un espíritu más comercial.

**SISTEMA PEDAGÓGICO**

El Curso será impartido a través de simulación de llamadas a partir de casos reales, propuestas por el monitor o por los asistentes.

El Curso se adapta y personaliza a los asistentes al mismo.

40% del tiempo aproximadamente destinado a prácticas y entrenamientos.

**PROGRAMA**
**I.- La atención comercial por Teléfono**

- Autoevaluación de los puntos fuertes y débiles de cada uno de los participantes.

**II.- La Comunicación al Teléfono.**

- Comunicación Oral.
- Comunicación por la Actitud.
- La agradabilidad. El trato telefónico adecuado.
- La Empatía. La Comprensión. El Saber Escuchar
- Escuchamos o "sólo oímos".
- Mejorar las expresiones orales.
- La actitud, arma básica por teléfono.
- ¿Transmitimos Seguridad y Confianza a nuestros interlocutores?
- La importancia de transmitir una imagen más profesional de nuestra Empresa desde nuestra forma de actuar.
- Los errores más frecuentes en la comunicación por teléfono.
- Soluciones prácticas a los mismos

**III.- La secretaria "filtro"**

- Criterios claros de filtrado de llamadas.
- Técnicas de filtrado de llamadas.
- Actitudes adecuadas para filtrar llamadas.
- La optimización del tiempo de todos como objetivo del filtrado de llamadas.

**IV.- Llamadas de "nuevos" clientes.**

- La primera llamada de un potencial, situación irrepetible
- Distintos tratamientos, ante este tipo de llamadas
- Actitudes adecuadas.

**V.- Reclamaciones.**

- El cliente que reclama.
- Escuchar, comprender, detectar el problema.
- Pasos a seguir ante una Reclamación.
- Estrategias adecuadas ante una Reclamación.
- Soluciones prácticas a distintas reclamaciones que ocurran en su Empresa.
- Consecuencias de una Reclamación mal atendida

**VI.- Los Pedidos.**

- Arte de Preguntar.
- Tipos de Preguntas.
- Arquetipos de clientes.
- Técnicas de Recepción de Pedidos.

**BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN**

Título del Curso .....

Fecha y lugar del Curso .....

Asistente ..... Cargo .....

Empresa ..... C.I.F. ....

Dirección ..... C.P. ....

Población ..... Provincia .....

Persona de Contacto .....

Teléfono de Contacto ..... Fax ..... e-mail .....

Consultar fechas **Valencia**

Consultar fechas **Barcelona**

7,8 Junio 2005 **Madrid**

2 Días - 12 h.

**609 €**

Marque la casilla del curso que desea realizar

**IMPRIMA ESTA PÁGINA Y ENVÍELA POR FAX AL 96 337 12 44**