

Objetivo General

El objetivo del **Atención Telefónica** es formar profesionales capaces de desarrollar su labor cotidiana a partir de la utilización de un medio tan usual como complejo: el teléfono

Objetivos Específicos

- ♦ *Concienciar de la dificultad que encierra el medio para la comunicación, sobre todo en ámbitos profesionales*
- ♦ *Introducirse en los principios de la comunicación telefónica y los factores intervinientes*
- ♦ *Que comprendan la relación existente entre la atención telefónica y la calidad del servicio y sepa aplicar las técnicas necesarias de una forma inducida sin necesidad de reflexión consciente*

Beneficios

- ♦ *Mejorar nuestra empatía y **entender mejor a nuestro cliente para poder atenderle de la forma más adecuada y beneficiosa para él y para nuestra empresa***
- ♦ ***Mejorar nuestra comunicación con los demás***
- ♦ *Mejorar notablemente los niveles de **Calidad de Atención a los Clientes** de nuestra empresa*
- ♦ ***Mejorar los niveles de satisfacción** de los diferentes grupos de clientes de la empresa*

Dirigido a

- ♦ *Profesionales que se relacionen con terceros a través del teléfono*
- ♦ *Personas que quieran conocer los principios del mundo de la comunicación*
- ♦ *Cualquier persona que quiera mejorar sus relaciones sociales a partir de una mejora de la comunicación síncrona*
- ♦ *Administrativos, secretarias, telefonistas, telemarquistas, etc. de cualquier departamento de la empresa.*

Metodología

Nosotros partimos de un concepto básico que dirige los destinos de los negocios orientados hacia el futuro: **La productividad se incrementa a través de la Innovación**

Por otra parte pensamos que, la Innovación no es otra cosa que la capacidad de combinar los factores de producción de la forma mas eficiente

Por tanto, basamos nuestra metodología en la combinación de todos los factores de que disponemos técnicos y humanos, incluyendo a los propios alumnos, de la forma que sea necesaria en cada momento, para alcanzar la mejor respuesta por parte de los receptores de la formación.

Práctica, porque se basa en el análisis, la discusión y en afrontar situaciones reales

Interactiva, ya que en todas las situaciones cualquier otro miembro del equipo puede contraponer una respuesta inesperada ante una determinada situación

Provocativa, porque se basa en la provocación continua por parte de los profesores a los alumnos en busca de la mejor solución posible, teniendo siempre en cuenta la combinación de todos los factores afectos, orientada a la consecución de un mejor resultado.

Grupal, dado que se trabaja en equipo asumiendo cada uno de sus integrantes el rol que le corresponda en cada momento.

Bajo Presión, toda vez que las situaciones en la vida real no permiten los actos de

Como sea que los objetivos pretendidos por el presente programa se desarrollan mucho mejor cuanto de más tiempo se dispone, resulta obvio que estos marcan en gran medida la selección de métodos a la disposición de los citados tiempos.

Por ello, en el presente programa los métodos susceptibles de ser usados en virtud del tiempo disponible son:

- ♦ **Clases Teóricas**
Apoyadas con presentaciones en Power Point repletas de casos, ejemplos, imágenes y gráficos para reforzar las explicaciones.
- ♦ **Ejercicios Prácticos**
Ejercicios realizados de forma individual o en grupo, indoor, referidos a los conocimientos asumidos en el aula.
- ♦ **Otros**
Llamadas furtivas

Contenidos

- ▶ **Capítulo 1.** Puertas de entrada y salida de información
 1. *La Técnica*
 2. *El Fondo*
 3. *La Forma*
- ▶ **Capítulo 2.** La voz
 1. *Timbre*
 2. *Tono*
- ▶ **Capítulo 3.** Enfatización. Clases
- ▶ **Capítulo 4.** Conversación
 1. *Acogida*
 2. *Desarrollo*
 3. *Despedida*
 4. *Objetivos últimos*
- ▶ **Capítulo 5.** Reclamaciones
 1. *Tratamiento de las reclamaciones*

Extensión

El programa de **Atención Telefónica** es apropiado para dar en **seminarios de cuatro / ocho horas** o dentro de otros programas de comunicación, ventas ó administración en general.

105

Atención telefónica



Puede complementarse con nuestros programas

- ① La Comunicación
- ① Gestión de Conflictos
- ① Calidad Conceptual
- ① Gestión de Quejas
- ① Servicio al Cliente