

TALLER PRÁCTICO

ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA EMPRESA

(23 DE MAYO, 2019)

CONTENIDOS

- 1. Elementos que intervienen en la comunicación telefónica:** La imagen a través del teléfono. El lenguaje negativo. El lenguaje positivo.
- 2. Actitudes al Teléfono:** La escucha activa. Actitudes al Teléfono. Actitud No defensiva. Reglas básicas de recepción de llamadas.
- 3. Fases de la recepción:** Acogida. Descubrir necesidades. Acción. Llamadas de petición de información. Satisfacer las expectativas del cliente en la atención telefónica.
- 4. Tratamiento de reclamaciones:** Cómo reaccionar cuando un cliente grita por teléfono. La actitud frente a una reclamación. ¿Qué hacer para tratar al cliente enfadado?. Expliquemos la solución y ofrezcamos satisfacción al cliente.

OBJETIVOS: aprender a transmitir amabilidad, mejorar la entonación, los cambios en el uso de la voz, el lenguaje utilizado, la predisposición, la actitud, los silencios, la "escucha activa" y la sonrisa

ORIENTADO PREFERENTEMENTE A: empresarios, gerentes y técnicos/as relacionados con la atención al cliente. Interesados en general.

METODOLOGÍA: breves contenidos teóricos, con aplicaciones muy prácticas y ejemplos. Utilización de medios audiovisuales.

PLAZAS LIMITADAS - CERTIFICADO ACREDITATIVO

FECHA Y HORA LÍMITE DE INSCRIPCIÓN: 22 DE MAYO, 13:00 HORAS

HORARIO Y DURACIÓN: 17:00 a 21:00 horas (Jueves), 4 horas.

MATRÍCULA: 115,00 €. 85,00 € para empresarios y personal de empresas socias de la Cámara.

IMPARTE: *D. José Núñez (AC MARK).*

INFORMACIÓN Y MATRÍCULA: Cámara de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de A Coruña. C/Alameda, 30, 1º. A Coruña. formacion@camaracoruna.com. Tel: 981 918 135 y Tel: 981 216 072.

LUGAR DE IMPARTICIÓN: Centro de Formación de la Cámara. C/Mendaña de Neyra, 3 (lateral al Recinto Ferial de EXPOCORUÑA).

El pago se realizará antes del comienzo del Curso