

DIRIGIDO A:

Los Cursos de Atención Comercial por Teléfono van dirigidos a Recepcionistas de Centralitas Telefónicas, Secretarías Comerciales, Teleoperadoras de Call Centers, y todas las personas de su Empresa que atiendan clientes, bien sea para recepcionar pedidos, atender reclamaciones, o dar a sus clientes y potenciales información sobre sus productos o servicios.

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**| La Atención Comercial por Teléfono.**

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

| 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.

| Los errores más frecuentes en la comunicación por teléfono. | Soluciones prácticas a los mismos.

| 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.

| Llamadas de clientes potenciales.

| La primera llamada de un potencial, situación irrepetible.

| Distintos tratamientos, ante este tipo de llamadas.

| Actitudes adecuadas.

| Cómo facilitar información de nuestra Empresa.

| Cómo facilitar información de nuestros productos/servicios.

| Los Pedidos de nuestros Clientes.

| Arte de Preguntar.

| Tipos de Preguntas.

| Arquetipos de Clientes.

| Técnicas de Recepción de Pedidos.

| Reclamaciones

| El cliente que reclama.

| Escuchar, comprender, detectar el problema.

| Pasos a seguir ante una Reclamación.

| Soluciones prácticas a distintas Reclamaciones que ocurran en su Empresa.

| Consecuencias de una Reclamación mal atendida.

BOLETÍN DE INSCRIPCIÓNinteresados@consultorescomerciales.es

Título del Curso _____ Teléfono de Contacto _____

Fecha y lugar del Curso _____ Cargo _____

Asistente _____ C.I.F. _____

Empresa _____ C.P. _____

Dirección _____ Provincia _____

Población _____ E-mail _____

Persona de Contacto _____ Fax _____

Consultar Fechas

1,5 Días - 12 Horas

487 Euros

EUPI Consultores Comerciales, Urbanización Fuentecica C/3
nº5, buzón 3002, 46388 GODELLETA (Valencia)
Tel: 961 80 00 60 / 608 323 793