

**PROGRAMA
TÉCNICAS PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Nuestra Empresa

Usecap limitada, es una consultora y Organismo Técnico de Capacitación (**OTEC**), creado en el año 2006, acreditado ante el Servicio de Capacitación y Empleo (**SENCE**)

Certificado bajo las normas de Calidad **ISO 9001:2008** y **NCH 2728**. Por el ente Francés, líder mundial desde el año 1828, **Bureau Veritas**

Brindamos como Valor Agregado consultoría para su organización, por la contratación de servicios de capacitación.

Consultoría + capacitación

Buscamos que los recursos SENCE de su empresa sean gestionados de manera estratégica a través de servicios de consultoría y capacitación, alineados con el pensamiento organizacional de su empresa.



Objetivo General

Al finalizar el curso el participante será capaz de aplicar los procedimientos de la atención telefónica para un seguimiento correcto del protocolo en los distintos aspectos de la comunicación



¿A quién va dirigido?

Este programa está dirigido a Administrativo y representante de servicio al cliente.

Contenido

MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN AL PROCESO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- La Atención Telefónica en las Empresas y/o Institución

MÓDULO 2: IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- La importancia de la atención telefónica
- Factores principales en la atención telefónica
- Proceso de atención telefónico
- Reglas para tener en cuenta en la atención
- Escuchar nos ayuda a comunicar
- Reglas para tener en cuenta
- Ventajas de una escucha activa
- Técnicas de Escucha

MÓDULO 3: COMPONENTES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- La Voz
- Capacidad De Escucha

- Actitud Ante El Teléfono
- Gestión De Continuidad
- Coordinación Del Diseño

MÓDULO 4: EL PROCESO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL CONTACTO TELEFÓNICO

- El proceso de atención al público en el contacto telefónico
- Proceso de atención telefónica:
 - Etapa 1: Acoger y presentar
 - Etapa 2: Descubrir la necesidad
 - Etapa 3: Facilitar ayuda
- Diagnostico del comportamiento telefónico eficaz
- Técnicas telefónicas efectivas

MÓDULO 5: ELEMENTOS QUE DIFICULTAN Y ELEMENTOS QUE FACILITAN LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

- Elementos que dificultan la comunicación :
- Acusaciones
 - Amenazas

- Exigencias
- Generalizaciones
- Menos precio
- Utilización del sarcasmo o la ironía:
- Etiquetas
- Elementos facilitadores de la comunicación:
 - Hablar en plural
 - Declarar agrado o desagrado
 - Hablar en positivo
 - Pedir las cosas por favor

MÓDULO 6: PROTOCOLOS PARA LOGRAR UNA COMUNICACIONES EFICAZ CON LOS USUARIOS EN SITUACIONES HABITUALES: LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- ¿Cómo utilizar la voz ante el teléfono?
- ¿Cómo utilizar el lenguaje por teléfono?
- Uso de palabras del lenguaje común.
- Elementos esenciales: la sonrisa y el silencio.

- Reglas de Oro para Atender Correctamente El Teléfono

MÓDULO 7: PROTOCOLOS PARA LOGRAR UNA COMUNICACIÓN EFICAZ CON LOS USUARIOS EN SITUACIONES DIFÍCILES

- Cómo actuar ante una reclamación
- Qué hacer en una situación de agresividad
- Secuencia de atención al público (presencial y telefónicamente)
 - Contacto inicial :(atención presencial)
 - Contacto inicial: (atención telefónica)
 - Sintonía: (atención telefónica)
 - Información: (atención presencial y telefónica)
 - Conclusión (atención telefónica)
- Resolución de problemas (atención presencial y telefónica)
- 10 reglas de oro para ser eficaz por teléfono
- Tipologías de publico

- Acciones negativas
- Barreras de la comunicación
- Clases de barreras :
 - Barreras debidas al propio proceso de comunicación.
 - Barreras debidas a las características y actitudes de los comunicantes.
 - Barreras debidas a la propia situación de la comunicación hacia la búsqueda de la solución de los conflictos

Servicios Relacionados



Prueba
Diagnóstico Inicial



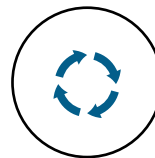
Plataforma
de educación virtual



Reportes
de avances



Soporte vía
telefónica, mail,
foros, whatsapp



Retroalimentación de
todas las actividades y
evaluaciones

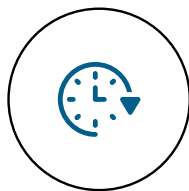


Entrega de diploma y
Certificación del curso

Información General



Modalidad
E-Learning



Duración
110 horas



Cód. Sence
1238026185



USECAP

Conocimiento a tu alcance



Presidente Madero 789, Ñuñoa
Santiago. Chile



+56 2 2671 4073



www.usecap.cl

