



HABILIDADES TELEFONICAS PARA UN SERVICIO DE CALIDAD

// SERVICIO AL CLIENTE

DURACIÓN : 7 HORAS

Personal de Recepción, Secretarias, personal de servicio al cliente, Asistentes Administrativos aerolíneas, aeropuertos y organizaciones en General.

Duración 7 horas

Ubicación en nuestro centro de formación o en la ubicación del cliente

Supervisión lista de asistencia firmada cada día y certificado al final del curso

LO QUE VAS A APRENDER

- Identificar las pequeñas diferencias que pueden marcar una gran diferencia en el servicio al cliente
- Aprovechar al máximo las oportunidades de ventas y servicio al cliente
- Desarrollar confianza en las interacciones con los clientes
- Utilizar el modelo de reunión de información para evaluar cómo satisfacer mejor las necesidades de su interlocutor
- Describir los protocolos necesarios para mejorar el uso del teléfono como herramienta de gestión en las organizaciones.
- Enumerar la forma de abordar a los clientes en forma adecuada.
- Entender la dimensión comercial del medio telefónico.

CONTENIDO DEL CURSO

- Comunicación: practica la escucha activa apoyada con información oral y escrita significativa
- Experiencia del cliente: aprovechar las experiencias positivas para crear fidelidad de clientes y Relaciones
- Actitud: mantener una perspectiva amistosa, positiva y entusiasta
- Habilidades interpersonales: mostrar una capacidad consistente para construir relaciones sólidas dentro y fuera de la organización
- Adaptabilidad: tener la mente abierta. Demostrar flexibilidad ante los cambios
- Adquisición de clientes: identificar y convertir clientes potenciales en clientes que son organización.

Beneficios para las empresas

- El contar con personal calificado en la atención telefónica genera una buena imagen en los clientes y usuarios de las empresas. Una mejora en la imagen provoca una mayor visitación y por ende en la facturación. Quienes atienden el teléfono, sin importar en qué área trabajen tienen impacto en los clientes.

Beneficios para los participantes

- Los participantes que llevan este curso logran entender la importancia que la telefonía está teniendo en estos momentos en el mundo empresarial. Logran obtener tips y recomendaciones para aplicarlos al atender las llamadas.

HABILIDADES TELEFONICAS PARA UN SERVICIO DE CALIDAD
// SERVICIO AL CLIENTE