

Atención Telefónica

Ficha técnica

ATENCIÓN TELEFÓNICA

DESTINATARIOS

El curso está dirigido a aquellas personas que quieran desarrollar su labor profesional dentro del ámbito de la comunicación y la atención telefónica o actualizar sus labores para adquirir o mejorar sus competencias con el fin de ofrecer un servicio de atención al cliente de calidad.

OBJETIVOS

El principal objetivo de este curso es dar a conocer al alumno las técnicas adecuadas para mantener un contacto telefónico con los cliente de la forma más satisfactoria para el cliente y saber resolver existosamente las llamadas difíciles o problemáticas, en resumen, mejorar la calidad y el servicio de Atención Telefónica.

DURACIÓN

28 horas

TEMARIO

Lección 1: La comunicación

Lección 2: La comunicación telefónica efectiva

Lección 3: La calidad del servicio

Lección 4: Tratamiento de situaciones conflictivas

METODOLOGÍA

El curso se imparte bajo la modalidad de e-Learning, por lo que todos los contenidos estarán en la red. La metodología aplicada se basa en cuatro premisas fundamentales:

- Hacer para aprender: el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- Enseñar entreteniéndolo: se proponen materiales complementarios para que el alumno tenga momentos de evasión durante el estudio.
- Evaluar para reorientar el estudio. Habitualmente las plataformas educativas utilizan la evaluación únicamente para ofrecer informes cuantitativos al alumno; nuestra propuesta es ofrecérselos también de forma cualitativa y utilizarlos para reorientar su estudio futuro.
- Autoaprendizaje evaluativo. Aplicamos un paradigma formativo novedoso mediante el cual el alumno adquiere conocimiento tanto al participar en el proceso de evaluación de sus compañeros como al ser evaluado por esos mismos compañeros.

Se realizará una entrega de documentación inicial con los principales contenidos del temario. Además, se enviará la documentación necesaria para resolver las dudas que surjan durante la fase de estudio.

Los contenidos constituyen la base formativa y están elaborados bajo los principios básicos de exhaustividad, rigor, claridad, amenidad y eficacia en la evaluación. Para facilitar el proceso de transmisión del conocimiento se utiliza una potente estructuración conceptual que permite transmitir la materia a través unidades de aprendizaje fácilmente asimilables.

Los ejercicios de autoevaluación te permitirán calibrar de forma privada el grado de asimilación de los contenidos. Es importante que dediques un tiempo a realizar estos ejercicios autoevaluativos de cada una de las unidades dado que te prepararán para realizar con éxito la evaluación final de cada módulo.

Las tutorías son, junto con la calidad de los contenidos, el punto básico del buen resultado de un proceso de Teleformación. Por lo tanto damos una importancia vital a las mismas, desde el punto de vista de la dinamización del estudio y desde la resolución de dudas concretas.