

QA01 – Atención al Cliente

Todos los cursos, talleres y seminarios descritos a continuación, se construyen en base a referencias conceptuales y actividades vivenciales que posibilitan la práctica. A lo largo de los programas, existe también exposición y análisis de casos para la aplicación de los conceptos teóricos. Todos los cursos pueden ser "in-house" y adaptables a las necesidades de los clientes.



Curso de Atención al Cliente

Curso de Atención al Cliente

Se trata de un taller teórico-práctico, cuyo objetivo es profesionalizar la atención telefónica, utilizando frases de inicio y de cierre, poniendo en práctica la cortesía telefónica y empleando las herramientas propias del profesional.

1. La comunicación telefónica
2. Características de la voz
3. El lenguaje
4. Fases de la comunicación telefónica: saber escuchar y saber preguntar
5. Recepción de llamadas
6. Cómo hacer llamadas
7. Claves para escuchar correctamente
8. La personalidad al teléfono
9. Tipología de clientes y cómo tratarlos
10. Recuerde: Lo que no debe decirse en un contacto telefónico
11. Ejemplos, situaciones, consejos y cuestionarios

A quién se destina

Público en general que quiera mejorar su postura frente al entorno

Talleres y Seminarios Empresariales

corporativo.

Modalidad:

Presencial (eje principal la práctica / metodología “aprender haciendo”)

Metodología

El programa se construye en base a referencias conceptuales, actividades que posibiliten las prácticas, estudios de casos, demostraciones de herramientas, y espacio para reflexiones y discusiones por parte del grupo.

Cantidad de Participantes: Mínimo 8, máximo 20 participantes.

Carga Horaria: 8 horas

Materiales soporte: A convenir.

Acciones Previas y Posteriores al curso.

2 horas de consultoría previas al curso y 2 horas para seguimiento y consultas.

Ing. Sergio D. Salimbeni
Director General
info@activus.com.ar