

Curso

Atención Telefónica a Clientes y Tratamiento de Situaciones Conflictivas

Objetivos

Aprenderás a Utilizar las técnicas de comunicación telefónica, tanto a nivel de emisor como de receptor y gestionar de una manera rápida y eficaz las necesidades de los clientes.

Programa

UD1. LA COMUNICACIÓN (3 horas) (1 sesión)

- 1.1. La comunicación.
- 1.2. El proceso de comunicación.
- 1.3. La comunicación telefónica.
- 1.4. Normas generales ante el teléfono.
- 1.5. La voz.

UD2. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EFECTIVA (3 horas) (1 sesión)

- 2.1. Fases de las llamadas.
- 2.2. Escucha activa.
- 2.3. Las barreras comunicativas.

UD3. LA CALIDAD DEL SERVICIO (3 horas) (1 sesión)

- 3.1. Servicio de calidad a la ciudadanía.
- 3.2. El/la ciudadano/a como persona.

UD4. TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS (3 sesiones de 2 horas) (1 sesión de 3 horas)

- 4.1. Reclamaciones.
- 4.2. Desarrollo de la reclamación.
- 4.3. Respuesta a reclamaciones previas.

UD5. CONTENIDOS PRÁCTICOS (7 horas) (5 sesiones)

- 5.1. Ejemplificar la actuación en torno a una situación real con el cliente.
- 5.2. Ilustrar las características y las tipologías de los clientes.
- 5.3. Enunciar aquellos elementos fundamentales de la comunicación para establecer relaciones internas y

CARACTERÍSTICAS DEL CURSO

Duración: 40 HORAS

Modalidad: AULA VIRTUAL

Tutorías: SI

Acreditación: DIPLOMA OFICIAL

Código del curso: COMT011PO

Gratuito para trabajadores, autónomos y personas afectadas por un ERTE de cualquier sector.

[¡Solicita tu plaza!](#)

externas en la organización.

5.4. Desarrollar la escucha activa dando feedback textual.

5.5. Describir los tipos de barreras que existen en la comunicación.

5.6. Describir la imagen que podemos dar a un cliente.

5.7. Reconocer la tipología de cliente de una serie de ejemplos.

5.8. Reconocer la utilización de las habilidades de asertividad y la simpatía en casos.

5.9 Manejar una situación conflictiva dada con un cliente

