COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN TELEMARKETING. COMT023PO

SKU: EVOL-2909-iNO-B | **Categorías:** Atención al Cliente, COMERCIO Y MARKETING

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas	20
Más información	CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN TELEMARKETING

Objetivos

Este Curso COMT023PO COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN TELEMARKETING le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Artes gráficas. Con este CURSO COMT023PO COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN TELEMARKETING el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y atender correctamente el teléfono como recurso para la atención al cliente en la empresa en telemarketing, reconociendo la importancia de la comunicación por este medio en la empresa.

Contenidos

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL USO DEL TELÉFONO

1. La proyección de la imagen de la empresa.
2. Actitudes e intereses.
3. El proceso de comunicación.
4. Eficacia en la acogida personal.
5. Mejorar las técnicas de información al público.
6. El telemarketing.
7. El teléfono para la venta, para postventa, para gestiones.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Los argumentarios.
2. El manejo de situaciones difíciles: reclamaciones y quejas.
3. Elementos de la comunicación telefónica.
4. Recepción y emisión de llamadas.
5. Fases de la conversación telefónica.
6. Tratamiento de quejas.

Tal vez te interese este curso: Atención y Venta Telefónica

O quizá este otro: Venta online

Síguenos en: Instagram