

IMPORTANCIA DEL TELÉFONO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PRESENTACIÓN

¿Qué es la atención telefónica? ¿En qué beneficia la atención telefónica la empresa? ¿Qué acciones podemos realizar a través de la atención telefónica?

La atención telefónica es un proceso comunicativo a través del cual podemos atender a llamadas y realizarlas, de forma que se obtengan compras, se hagan ventas, se concierten citas, se obtengan nuevos clientes en beneficio de la empresa e incluso se recojan y se solucionen quejas y reclamaciones.

OBJETIVOS

- Conocer como se estructura y para qué sirve la atención telefónica.
- Saber diferenciar los diferentes elementos que nos ayuden en el proceso de comunicación.
- Tener conocimiento de cómo podemos utilizar el teléfono en el proceso de comunicación.
- Adquirir conocimiento sobre todos elementos externos que influyen en la utilización del teléfono en la empresa.
- Conocer todo aquello que forma parte de la venta a través del teléfono.
- Saber cómo mantener o recuperar a un cliente a través de una queja y reclamación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 1.1. Atención al cliente
- 1.2. Atención telefónica
- 1.3. Elementos que intervienen en la atención telefónica
- 1.4. La atención telefónica como medio de venta y compra

2. ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA VENTA Y COMPRA DE FORMA DIRECTA

- 2.1. Proceso de comunicación
- 2.2. El medio de comunicación
- 2.3. El equipo telefónico
- 2.4. La voz como instrumento
- 2.5. El vendedor
- 2.6. El cliente

3. PROCESO DE COMUNICACIÓN

- 3.1. La recepción de las llamadas
- 3.2. Los tipos y contenido dentro de las llamadas
- 3.3. La comunicación verbal/no verbal
- 3.4. La llamada en frío

4. ASPECTOS EXTERNOS DE GRAN INFLUENCIA

- 4.1. Atención al cliente en el siglo XXI
- 4.2. Horario de atención al cliente
- 4.3. Los filtros en las llamadas
- 4.4. Competencias de logro y acción
- 4.5. Competencias de influencia

5. LA TELEVENTA A TRAVÉS DEL TELÉFONO

- 5.1. El telemarketing
- 5.2. Estrategias de venta
- 5.3. El teléfono dentro de la estrategia
- 5.4. Competencias
- 5.5. Autocontrol
- 5.6. Autoconfianza

6. QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 6.1. Las hojas de reclamación
- 6.2. Procedimiento
- 6.3. Tramitación de las reclamaciones
- 6.4. Orientaciones básicas y actitudes profesionales para atender quejas
- 6.5. Una visión positiva de las quejas y reclamaciones
- 6.6. Acciones para responder al cliente
- 6.7. El comportamiento humano y el análisis de las necesidades.