

Programa de Capacitación



Escuela Francesa de Negocios

www.efn.edu.uy

ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA EMPRESA

Escuela Francesa de Negocios

Eduardo Acevedo 1438

C.P 11200 – Montevideo

Tel. 4086264 Fax. 4026055

info@efn.edu.uy

www.efn.edu.uy



ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA EMPRESA

Objetivos:

Aprender a utilizar el teléfono de una manera profesional, logrando un cambio positivo en la imagen de la empresa y la atención del cliente. Incrementar la satisfacción de los clientes, profesionalizando la atención telefónica.

Filtrar llamadas para optimizar la atención en las sucursales.

Crear un sistema para el tratamiento de objeciones, reclamaciones, quejas, etc., para de esta manera iniciar el proceso de fidelización de clientes.

Metodología:

Se encuentra diseñado con una combinación de aspectos teóricos y prácticos, para lograr que los asistentes realmente aprovechen dicha capacitación. Para ello se realizarán simulacros de Atención, las cuales serán grabadas para su posterior análisis en conjunto y diseñar propuestas de mejora.

Programa:

Módulo 1

USO ADECUADO DEL TELÉFONO

Contenido:

- Imagen que se transmite a través del teléfono
- Lograr el contacto con sencillez y claridad
- Dirigir la conversación cálidamente
- Facilitar la conversación.
- Formular preguntas coherentes
- Dar la información justa a través del conocimiento del producto (puntos fuertes y débiles)

Módulo 2

COMPONENTES DE LA CONVERSACIÓN

Contenido:

- Proceso Fonatorio
- Fonologopatías
- Vicios del lenguaje
- Trastornos en la emisión de la voz
- Ejercicios de vocalización
- El tono de voz
- Sonría.
- Transmisión de seguridad, confianza y cortesía.



- Saber escuchar, las llamadas entrantes y cómo estructurarse.
- Finalidad (descubrimiento de necesidades)
- Las llamadas salientes y como estructurarse
- Finalidad
- Duración de la llamada

Módulo 3

FASES DE LA CONVERSACIÓN

Contenido:

- La preparación.
- La bienvenida.
- Descubrimiento de necesidades.
- Tomar notas e ingresar datos del interlocutor.
- Armado del guión telefónico (único modelo a utilizar).

Módulo 4

TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

Contenido:

- Guardar silencio.
- Escuchar.
- Preguntar, tomar notas.
- Pedir disculpas (si es lógico).
- Dar las gracias.
- Ocuparnos del problema inmediatamente.

Módulo 5

PROTOCOLOS TEATRALES

Contenido:

- No ver en las quejas una amenaza.
- Hay que distinguir y respetar la diferencia entre la razón subjetiva y la razón objetiva.
- Distinguir entre hechos y suposiciones.
 - ¿En que se basa?
 - ¿Cómo lo sabe?
- Demostrar interés por la queja.
- Asumir la responsabilidad.
- Escucha activa y forzar a que el individuo se vacíe.
- No echar la culpa a terceros.
- No intentar buscar el culpable al hablar con el cliente.
- Seguimiento.

Duración del seminario:

2 semanas

Carga Horaria:

3 horas por clase

6 horas semanales

Total de 12 horas



Escuela Francesa de Negocios

www.efn.edu.uy

Escuela Francesa de Negocios

Eduardo Acevedo 1438

C.P 11200 – Montevideo

Tel. 4086264 Fax. 4026055

info@efn.edu.uy

www.efn.edu.uy