

COMT011PO ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES Y TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS



180,00 € - 250,00 €

Este Curso COMT011PO ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES Y TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Comercio y marketing. Con este CURSO COMT011PO ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES Y TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y 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.

Categorías: [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#), [Comercio y Marketing](#) |

INFORMACIÓN

Duración	40 h
Modalidad	Online
Docencia	TUTOR PERSONAL
Prácticas	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
Método de pago	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
Centro de empleo	AGENCIA DE COLOCACIÓN
Formación acreditada	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN

1. La comunicación
2. El proceso de comunicación
3. La comunicación telefónica
4. Normas generales ante el teléfono
5. La voz

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EFECTIVA

1. Fases de las llamadas
2. Escucha activa
3. Las barreras comunicativas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD DEL SERVICIO

1. Servicio de calidad a la ciudadanía
2. El/la ciudadano/a como persona

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

1. Reclamaciones
2. Desarrollo de la reclamación
3. Respuesta a reclamaciones previas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTENIDOS PRÁCTICOS

1. Ejemplificar la actuación en torno a una situación real con el cliente
2. Ilustrar las características y las tipologías de los clientes
3. Enunciar aquellos elementos fundamentales de la comunicación para establecer relaciones internas y externas en la organización
4. Desarrollar la escucha activa dando feedback textual
5. Describir los tipos de barreras que existen en la comunicación
6. Describir la imagen que podemos dar a un cliente
7. Reconocer la tipología de cliente de una serie de ejemplos
8. Reconocer la utilización de las habilidades de asertividad y la simpatía en casos
9. Manejar una situación conflictiva dada con un cliente