

## CURSO ONLINE: ATENCIÓN TELEFÓNICA



**180,00 € - 250,00 €**

La acción formativa incrementa la calidad en la gestión de clientes de los departamentos que los gestionan de manera habitual. Así, con este curso, se consiguen que los participantes adquieran habilidades que le ayuden a hacer frente a las quejas y reclamaciones para superarlas y convertirlas en oportunidades, les conviertan en expertos en atención telefónica al público, adquiriendo todas las técnicas y destrezas para ofrecer una atención de calidad, motivando al interlocutor.

**Categorías:** [Atención al Cliente](#), [Cursos online](#) |

### INFORMACIÓN

<b>Duración</b>	60 h
<b>Modalidad</b>	Online

<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LAS TÉCNICAS DE VENTA

1. Introducción
2. Cociente Intelectual e Inteligencia Emocional
3. El lenguaje emocional
4. Habilidades de la Inteligencia Emocional
5. Aplicación de la Inteligencia Emocional a la vida y éxito laboral
6. Establecer objetivos adecuados
7. Ventajas del uso de la Inteligencia Emocional en la empresa

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA NEGOCIACIÓN

1. Concepto de negociación.
2. Bases fundamentales de los procesos de negociación.
3. Tipos de negociadores.
4. Las conductas de los buenos negociadores.
5. Fases de la negociación.
6. Estrategias de negociación.
7. Tácticas de negociación.
8. Cuestiones prácticas de negociación.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL CIERRE DE LA VENTA. LA POSTVENTA

1. Estrategias para cerrar la venta
2. Tipos de clientes; cómo tratarlos
3. Técnicas y tipos de cierre

4. Cómo ofrecer un excelente servicio postventa

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. ELEMENTOS, HABILIDADES Y TÉCNICAS COMERCIALES. LOS CALL CENTERS**

1. Elementos de la comunicación comercial
2. Estrategias para mejorar la comunicación
3. Comunicación dentro de la empresa
4. Dispositivos de Información
5. Habilidades sociales y protocolo comercial
6. La comunicación verbal
7. Comunicación no verbal
8. La Comunicación Escrita
9. Técnicas y procesos de negociación
10. Bases fundamentales de los procesos de negociación
11. las conductas de los buenos/as negociadores/as
12. Estrategias y tácticas en la negociación
13. Fases de la negociación
14. Los Call Centers
15. La atención al cliente/a en el siglo XXI

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIÓN AL CLIENTE**

1. Tipología de clientes
2. Atención al cliente
3. Aptitudes positivas para la venta
4. Situaciones difíciles con los clientes
5. Costes de un mal servicio al cliente

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. TELEMARKETING**

1. Introducción
2. Telemarketing
3. Acciones de venta del telemarketing
4. Promociones de ventas
5. Ventajas del telemarketing
6. Desventajas

