



H003 ATENCIÓN TELEFÓNICA Y SERVICIO AL CLIENTE-20 horas-

3 ÁREA DE COMUNICACIÓN Y MARKETING

OBJETIVOS:

- Analizar puntos fuertes y debilidades en atención telefónica; así como, a establecer criterios y objetivos.
- Aplicar Técnicas Telefónicas que apoyen eficazmente las labores informativas y comerciales.
- Adaptar los diferentes protocolos telefónicos según objetivos de llamadas y diseño de argumentarios (gestión comercial, recepción, gestión de cobros, etc...)
- Recepcionar y distribuir correctamente los mensajes telefónicos.
- Utilizar las ntic's en la atención telefónica (correo-e, foros, etc.)

NÚCLEOS FORMATIVOS:

1. El teléfono como instrumento de la comunicación profesional.
2. Servicios empresariales por teléfono.
3. Disminución de llamadas telefónicas en función de su finalidad
4. Diseño de argumentarios.
5. Técnicas telefónicas
6. Centralita telefónica.
7. Prácticas telefónicas.
8. Correo-e y foros

REQUISITOS:

INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES

Aldakonea, 36
20012 Donostia-San Sebastián

Tel: 943326666
Fax: 943326384

www.nazaret.eus
orienta@nazaret.eus

Las personas participantes se hallan cubiertas por un seguro de accidentes.