

## **Atención y gestión telefónica, 6 horas**

---

### **Objetivos**

Lograr ofrecer un servicio de atención y gestión telefónica óptimo para lograr alcanzar una comprensión profunda de desarrollo y aseguramiento de la bondad del servicio prestado a nuestros clientes.

### **Temario**

- La imagen a través del teléfono
- Elementos que interviene en la comunicación telefónica
- La entonación
- La articulación
- El lenguaje
- El lenguaje positivo y negativo
- La escucha activa
- Actitudes al teléfono
- Actitud no defensiva
- Reglas básicas de recepción de llamadas
- Fases de la recepción
- Acogida
- Descubrir necesidades
- Acción
- Llamadas de petición de información
- Anunciamos actuación
- Tratamiento de reclamaciones