

### **SEMINARIO TALLER DE**

#### **ATENCIÓN TELEFÓNICA ORIENTADA A LAS VENTAS**

*(Duración 8 horas)*



#### **DIRIGIDO A:**

*Recepcionistas de centrales telefónicas, Call Center, Telemarketing, Asistentes, Secretarias, Recaudadores y todo personal que maneje el sistema telefónico para solicitar y recibir mensajes. Departamentos de Información, reclamos o pedidos, así como todos los colaboradores que participen en actividades de: Ventas, Servicio de Post-Venta, Comercial, Administración y Atención al Servicio al Cliente.*

#### **OBJETIVOS:**

- *Transmitir una imagen profesional y positiva de su empresa.*
- *Mejorar y potencializar nuestras formas de comunicación para mantener a los clientes.*
- *Proyectar un trabajo ordenado para un mayor rendimiento dentro del área comercial.*
- *Conocer métodos para atender de mejor forma los reclamos de los clientes.*
- *Aprender cómo se debe atender todo tipo de llamadas, incluso las desagradables.*
- *Conocer qué técnicas de argumentación y negociación hay que emplear ante un cliente insatisfecho.*
- *Mejorar la relación con sus clientes, mostrando interés por sus opiniones y sugerencias.*

## **Atención Telefónica**

Escrito por Administrator

Viernes 01 de Julio de 2011 00:00 - Última actualización Domingo 21 de Septiembre de 2014 18:03

---

- *Mantener una actitud positiva ante los clientes difíciles y las situaciones conflictivas.*
- *Descubrir e incorporar en sus actuaciones los principios de calidad.*

### **CONTENIDO**

#### **1. Uso eficaz de la comunicación y atención telefónica**

- *Concepto básico de comunicación*
- *Tipos de llamadas*
- *Lo que la buena comunicación telefónica es.*
- *Etiqueta en el teléfono*
- *Saludos cordiales y despedidas*
- *Transferencia de llamadas*
- *Reglas en el lenguaje telefónico*
- *¿Cómo manejar el tiempo por teléfono?*
- *El Servicio al cliente a través del teléfono*
- *Las Relaciones Humanas a través del teléfono*

#### **2. Historia del Servicio**

- *Quién es el cliente?*
- *Quiénes son los Clientes externos e internos?*
- *Tipos de Clientes externos*
- *Políticas de Servicio: ¿Qué es calidad? vs. ¿Qué es la Cultura?*
- *Las ocho políticas del Servicio Telefónico que toda empresa debe tener*
- *Pecados capitales en el Servicio Telefónico*
- *Las 5S Japonesas*
- *Cuál es la nueva tendencia en la Atención telefónica*

#### **3. Auditoría y Principios de Calidad en la Atención y Servicio al Cliente**

- *Motivos por los que se compra un producto o servicio*
- *Niveles de exigencia actuales*
- *Importancia de las quejas y reclamos*
- *Principales causas de reclamos*

## **Atención Telefónica**

Escrito por Administrator

Viernes 01 de Julio de 2011 00:00 - Última actualización Domingo 21 de Septiembre de 2014 18:03

---

- *Resolviendo situaciones conflictivas*
- *Momentos de verdad*

### **4. Personal Telefónico como filtros: Secretarías, Call Center y Dpto. de Ventas**

- *Dirigiendo la atención al Call Center.*
- *Secretarías como filtros*
- *Ventas telefónicas: Guiones para solicitar citas*
- *Entrevistas y cierre de negocios*
- *Formatos para planes de ventas*
- *Segmentación de Mercados y usos de listas*
- *Bases de datos*
- *Post venta telefónica*
- *Fidelización de clientes por el Call Center*

**Informes**

**: Teléfono 09 9 8 407422**

**Emails:**

**[info@secretariasecuador.com](mailto:info@secretariasecuador.com) Esta dirección electrónica esta protegida c**

**[secretarias\\_ecuador@hotmail.com](mailto:secretarias_ecuador@hotmail.com)**

**Skype:**

***secretarias\_ecuador***

## Atención Telefónica

Escrito por Administrator

Viernes 01 de Julio de 2011 00:00 - Última actualización Domingo 21 de Septiembre de 2014 18:03

---